

# **UNIVERSIDAD DE HUANUCO**

## **ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN CIENCIAS  
CONTABLES, CON MENCIÓN EN AUDITORIA Y TRIBUTACION**



## **TESIS**

---

**“LA AUDITORÍA AMBIENTAL Y EL SERVICIO DE AGUA POTABLE  
EN LA EMPRESA SEDA HUÁNUCO S.A. EN LA CIUDAD DE  
HUÁNUCO 2020”**

---

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN CIENCIAS  
CONTABLES, CON MENCIÓN EN AUDITORIA Y TRIBUTACION**

**AUTOR: Angulo Chavez, Alembor**

**ASESOR: Soto Espejo, Simeón**

**HUÁNUCO – PERÚ**

**2021**

U

D

H



**UDH**  
UNIVERSIDAD DE HUANCAYO  
<http://www.udh.edu.pe>

**TIPO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN:**

- Tesis ( X )
- Trabajo de Suficiencia Profesional ( )
- Trabajo de Investigación ( )
- Trabajo Académico ( )

**LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN:** Gestión de la teoría contable

**AÑO DE LA LÍNEA DE INVESTIGACIÓN** (2020)

**CAMPO DE CONOCIMIENTO OCDE:**

**Área:** Ciencias sociales

**Sub área:** Economía, Negocios

**Disciplina:** Negocios, Administración

**DATOS DEL PROGRAMA:**

Nombre del Grado/Título a recibir: Maestro en ciencias contables, con mención en auditoría y tributación

Código del Programa: P31

Tipo de Financiamiento:

- Propio ( X )
- UDH ( )
- Fondos Concursables ( )

**DATOS DEL AUTOR:**

Documento Nacional de Identidad (DNI): 25808885

**DATOS DEL ASESOR:**

Documento Nacional de Identidad (DNI): 41831780

Grado/Título: Magister en gestión y negocios mención en gestión de proyectos

Código ORCID: 0000-0002-3975-8228

**DATOS DE LOS JURADOS:**

N°	APELLIDOS Y NOMBRES	GRADO	DNI	Código ORCID
1	Martel Carranza, Christian Paolo	Doctor en administración de la educación	41905365	0000-0001-9272-3553
2	Toledo Martínez, Juan Daniel	Maestro en Ciencias Administrativas con mención en: Gestión Pública	22510018	0000-0003-2906-9469
3	Peña Celis, Roberto	Maestro en ciencias contables, con mención en: auditoría y tributación	22477364	0000-0002-7972-4903



**UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO**

**Escuela de Post Grado**

Facultad de Ciencias Empresariales

**ACTA DE SUSTENTACIÓN DEL GRADO DE  
MAESTRO EN CIENCIAS CONTABLES**

En la ciudad de Huánuco, siendo las 02:00 pm, a los 11 días del mes de mayo del año dos mil veintiuno, mediante la plataforma google meet, se reunió el jurado calificador, integrados por los docentes: Dr. Christian Paolo MARTEL CARRANZA (Presidente), Mtro. Juan Daniel TOLEDO MARTÍNEZ (Secretario) y el Mg. Roberto PEÑA CELIS (Vocal); nombrados mediante Resolución N° 044-2021-D-EPG-UDH, de fecha 09 de febrero del año dos mil veintiuno y el aspirante al Grado Académico de Maestro ANGULO CHAVEZ, Alemnber

Luego de la instalación y verificación de los documentos correspondientes, el Presidente del jurado invitó al graduando a proceder a la exposición y defensa de su tesis titulada: **“LA AUDITORÍA AMBIENTAL Y EL SERVICIO DE AGUA POTABLE EN LA EMPRESA SEDA HUÁNUCO S.A. EN LA CIUDAD DE HUÁNUCO 2020”**, para optar el Grado Académico de Maestro en Ciencias Contables, mención: Auditoria y Tributación.

Concluida la exposición, se procedió a la evaluación correspondiente, luego el presidente del Jurado comunicó el resultado, habiendo obtenido la nota de 16 (dieciséis) con la calificación de Bueno; al mismo tiempo recomendó a la Escuela de Post Grado, se le otorgue el grado académico de Maestro en Ciencias Contables, con mención en Auditoria y Tributación al graduando ANGULO CHAVEZ, Alemnber

Se suscribe la presente Acta en tres originales y siendo las 15:35 horas, se da por concluido el acto académico de sustentación.

**PRESIDENTE**

Dr. Christian Paolo MARTEL CARRANZA

**SECRETARIO**

Mtro. Juan Daniel TOLEDO MARTÍNEZ

**VOCAL**

Mg. Roberto PEÑA CELIS

## **DEDICATORIA**

A Dios por darme la vida, inteligencia y sabiduría.

A mis padres Wilder y Gina, por su amable e incansable labor de esfuerzo y sacrificio por apoyarme.

Cariñosamente a Karina, mi compañera y coautora de mis sueños.

A mis hijos, Abdiel Benjamín y Lucas Azriel porque son los regalos del creador a mi hogar.

A mis hermanos, Jensen y Rody, por su responsabilidad y esfuerzo para alcanzar sus ideales.

Alembert

## **AGRADECIMIENTO**

Mis agradecimientos: A todos los Doctores, por su acertado asesoramiento en la materialización del presente trabajo de investigación.

A los forjadores de la cultura, docentes de la Escuela de Posgrado de la UDH, que contribuyeron en mi superación académica y profesional.

A los docentes de la maestría en ciencias contables con mención en auditoría y tributación.

## ÍNDICE

DEDICATORIA .....	II
AGRADECIMIENTO .....	III
ÍNDICE .....	IV
ÍNDICE DE TABLAS .....	VI
ÍNDICE DE FIGURAS .....	VIII
RESUMEN .....	X
ABSTRACT .....	XI
INTRODUCCIÓN .....	XII
CAPÍTULO I .....	13
PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN .....	13
1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA .....	13
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA .....	19
1.2.1. PROBLEMA GENERAL .....	19
1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS .....	19
1.3. OBJETIVO GENERAL .....	19
1.4. OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	20
1.5. TRASCENDENCIA DE LA INVESTIGACIÓN .....	20
1.5.1. TEÓRICA .....	20
1.5.2. PRÁCTICA .....	20
1.5.3. METODOLÓGICA .....	21
1.6. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN .....	21
1.7. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN .....	22
CAPÍTULO II .....	23
MARCO TEÓRICO .....	23
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN .....	23
2.1.1. A NIVEL INTERNACIONAL .....	23
2.1.2. A NIVEL NACIONAL .....	23
2.1.3. A NIVEL LOCAL .....	25
2.2. BASES TEÓRICAS .....	27
2.2.1. AUDITORÍA AMBIENTAL .....	27
2.2.2. SERVICIO DE AGUA POTABLE .....	31
2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES .....	36

2.4. SISTEMA DE HIPÓTESIS .....	38
2.4.1. HIPÓTESIS GENERAL .....	38
2.4.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS.....	38
2.5. SISTEMA DE VARIABLES .....	38
2.6. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....	38
CAPÍTULO III .....	41
MARCO METODOLÓGICO .....	41
3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN .....	41
3.1.1. ENFOQUE.....	41
3.1.2. ALCANCE O NIVEL DE INVESTIGACIÓN .....	41
3.1.3. DISEÑO .....	42
3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA .....	43
3.2.1. POBLACIÓN .....	43
3.2.2. MUESTRA.....	44
3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS .....	44
3.3.1. TÉCNICA.....	44
3.3.2. INSTRUMENTO .....	44
3.4. TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN .....	45
CAPÍTULO IV.....	46
RESULTADOS.....	46
4.1. RELATOS Y DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD OBSERVADA.....	46
4.2. CONJUNTO DE ARGUMENTOS ORGANIZADOS .....	64
CAPÍTULO V.....	72
DISCUSIÓN .....	72
5.1. EN QUÉ CONSISTE LA SOLUCIÓN DEL PROBLEMA .....	72
5.2. SUSTENTACIÓN CONSISTENTE Y COHERENTE DE SU PROPUESTA.....	76
5.3. PROPUESTA DE NUEVAS HIPÓTESIS .....	77
CONCLUSIONES .....	78
RECOMENDACIONES.....	80
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	81
ANEXOS .....	85

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de Variables.....	39
Tabla 2 Población y muestra.....	43
Tabla 3 ¿En la auditoría ambiental, es necesario informar el manejo de fondos del Estado que SEDA Huánuco destinó, en un periodo determinado? .....	47
Tabla 4 ¿Considera Ud., que el manejo de fondos del Estado que la Empresa SEDA Huánuco dispone, está vinculado a los diversos Grupos de Interés ligados a la Empresa?.....	48
Tabla 5 ¿En el trabajo de auditoría ambiental, estima determinar si la gestión ambiental que desarrolla la empresa SEDA Hco, se realiza considerando políticas, planes, objetivos, metas, resultados, beneficios, alcance, cobertura, costos y controles? .....	49
Tabla 6 ¿Estima Ud., que la Gestión Ambiental está asociada con la Evaluación de Desempeño en la Empresa SEDA - HUÁNUCO S.A? .....	50
Tabla 7 ¿Cree que la ecoauditoría sabrá el uso de herramientas; están lográndose en la empresa SEDA Hco? .....	51
Tabla 8 ¿Considera que las Herramientas Ambientales tienen nexos con el Desempeño Ambiental en la Empresa SEDA - HUÁNUCO S.A. de la ciudad de Huánuco 2020?.....	52
Tabla 9 ¿En la empresa SEDA Huánuco, como parte de la auditoría ambiental, se buscará establecer el grado de cumplimiento de normas, entre otras actividades? .....	53
Tabla 10 ¿Estima que el Grado de Cumplimiento tiene conexión con el Compromiso hacia Usuarios e en la Empresa SEDA - HUÁNUCO S.A. de la ciudad de Huánuco 2020? .....	54
Tabla 11 ¿Estima, que respecto a los servicios de agua potable, la auditoría ambiental examinará las estrategias contenidas en los planes? .....	55
Tabla 12 ¿Considera Ud., que la política se establece en concordancia con determinados criterios que define el Directorio? .....	56
Tabla 13 ¿Como auditor ambiental, estima que SEDA Huánuco evaluará el desempeño de la Gerencia General y Gerente de Línea sobre desempeño y sostenibilidad ambiental de la empresa? .....	57



Tabla 14 ¿Cree Ud., que evaluar el desempeño acaba en la retroalimentación de cada persona en la cual se exponen los resultados? ..	58
Tabla 15 ¿Piensa, que la ecoauditoría, examinará la ecoeficiencia, gases del efecto invernadero, recursos hídricos, manejo de residuos, enfoque del cambio climático, conservación de la biodiversidad, compensación para servicios; en la empresa SEDA Huánuco? .....	59
Tabla 16 ¿Estima, que la empresa establece y divulga políticas de desempeño ambiental como estrategia de sostenibilidad, estipulando objetivos específicos y vínculo ambiental y los compromisos de preservación, incluidas las responsabilidades? .....	60
Tabla 17 ¿Cree Ud., que la auditoría ambiental, evaluará el clima de confianza de los usuarios, en relación a las políticas de trato a los clientes y la solución de reclamos por los servicios de agua potable de SEDA Huánuco?.....	61
Tabla 18 ¿Sabe que adoptaron políticas de trato justo, comunicación al cliente de sus derechos, transparencia en el desempeño de la empresa SEDA, y de decisiones relevantes; así como solución de reclamos, para generar confianza en los usuarios? .....	62
Tabla 19 Pruebas de normalidad A.....	64
Tabla 20 Pruebas de normalidad B.....	64
Tabla 21 Pruebas de normalidad C .....	65
Tabla 22 Pruebas de normalidad D .....	65
Tabla 23 Pruebas de normalidad E.....	65
Tabla 24 Correlación entre la D1 y D5.....	66
Tabla 25 Correlación entre la D2 y D6.....	67
Tabla 26 Correlación entre la D3 y D7.....	68
Tabla 27 Correlación entre la D4 y D8.....	69
Tabla 28 Correlación entre la V1 y V2 .....	70

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Población con acceso al agua potable 2016. <a href="https://sinia.minam.gob.pe/indicador/1000">https://sinia.minam.gob.pe/indicador/1000</a> .....	17
Figura 2 ¿En la auditoría ambiental, es necesario informar el manejo de fondos del Estado que SEDA Huánuco destinó? .....	47
Figura 3 ¿Considera Ud., que el manejo de fondos del Estado que la Empresa SEDA Huánuco dispone, está vinculado a los diversos Grupos de Interés ligados a la Empresa?, según tabla 4 .....	48
Figura 4 ¿Estima Ud., que la Gestión Ambiental está asociada con la Evaluación de Desempeño en la Empresa SEDA - HUÁNUCO S.A?, según tabla 5 .....	49
Figura 5 ¿Estima Ud., que la Gestión Ambiental está asociada con la Evaluación de Desempeño en la Empresa SEDA - HUÁNUCO S.A?, según tabla 6 .....	50
Figura 6 ¿Cree que la ecoauditoría sabrá el uso de herramientas, están lográndose y son incorporados en la toma de decisiones de la empresa SEDA Hco? , según tabla 7 .....	51
Figura 7 ¿Considera que las Herramientas Ambientales tienen nexo con el Desempeño Ambiental en la Empresa SEDA - HUÁNUCO S.A. de la ciudad de Huánuco 2020?, según tabla 8 .....	52
Figura 8 ¿En la empresa SEDA Huánuco, como parte de la auditoría ambiental, se buscará establecer el grado de cumplimiento de normas, entre otras actividades?, según tabla 9.....	53
Figura 9 ¿Estima que el Grado de Cumplimiento tiene conexión con el Compromiso hacia los Usuarios en la Empresa SEDA - HUÁNUCO S.A. de la ciudad de Huánuco 2020?, según tabla 10 .....	54
Figura 10 ¿Estima, que la auditoría ambiental examinará las estrategias contenidas en los planes, incluyendo a los responsables de su ejecución?, según tabla 11 .....	55
Figura 11 ¿Considera Ud., que la mencionada política se establece en concordancia con determinados criterios que define el Directorio?, según tabla 12 .....	56

Figura 12 ¿Como auditor ambiental, estima que SEDA Huánuco evaluará el desempeño de la Gerencia General y Gerente de Línea sobre desempeño y sostenibilidad ambiental de la empresa?, según tabla 13.....	57
Figura 13 ¿ Cree Ud., que evaluar el desempeño acaba en la retroalimentación de cada persona en la cual se exponen los resultados?, según tabla 14 .....	58
Figura 14 ¿Piensa, que la ecoauditoría, examinará la ecoeficiencia, gases del efecto invernadero, recursos hídricos, manejo de residuos, enfoque del cambio climático, conservación de la biodiversidad, compensación para servicios; de la empresa SEDA Huánuco?, según tabla 15 .....	59
Figura 15 ¿Estima, que la empresa establece y divulga políticas de desempeño ambiental como estrategia de sostenibilidad, estipulando objetivos específicos y vínculo ambiental y los compromisos de preservación, incluidas las responsabilidades?, según tabla 16.....	60
Figura 16 ¿Estima, que la empresa establece y divulga políticas de desempeño ambiental como estrategia de sostenibilidad, estipulando objetivos específicos y vínculo ambiental y los compromisos de preservación, incluidas las responsabilidades?, según tabla 17 .....	61
Figura 17 ¿Sabe que adoptaron políticas de trato justo, comunicación al cliente de sus derechos, para generar confianza en los usuarios?, según tabla 18 .....	62

## RESUMEN

Esta tesis titulada: La Auditoría Ambiental y el Servicio de agua potable en la Empresa SEDA - HUÁNUCO S.A. en la ciudad de Huánuco 2020, se elaboró para responder al problema, ¿En qué medida la Auditoría Ambiental se relaciona con el servicio de agua potable en la Empresa SEDA Huánuco?; la misma que se planteó como objetivo determinar en qué medida la Auditoría Ambiental se relaciona con el servicio de agua potable en la Empresa SEDA Huánuco de la ciudad de Huánuco 2020. En lo relativo a la hipótesis planteada, se contrastó encontrando que el coeficiente de Rho es **1,000** y considerando el baremo de estimación (Anexo N° 3) de Spearman, existe correlación positiva grande y perfecta. También, la significancia es menor que 0,05, con valor de 0,000 en esta Tabla, -tanto en la Auditoría Ambiental como el Servicio de Agua Potable-; ello, significó que se rechaza la hipótesis nula y acepta la alterna, ya que hay asociación entre las variables. El estudio fue de tipo aplicada, enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo correlacional, diseño no experimental, tipo transeccional descriptivo, la población estuvo representada por los empleados en general, de la empresa, y la muestra se obtuvo por muestreo no probabilístico a conveniencia del investigador, considerando a los trabajadores de la empresa con formación de Contador Público. Se empleó como técnica la encuesta y el respectivo instrumento utilizado fue un cuestionario aplicado a la muestra. Lo que significa que podemos inferir: La Auditoría Ambiental se relaciona con el servicio de agua potable de la Empresa SEDA Huánuco en la ciudad de Huánuco.

**Palabras clave:** Auditoría ambiental, servicio de agua potable, descriptivo correlacional.

## **ABSTRACT**

This thesis entitled: The Environmental Audit and the Drinking Water Service in the Company SEDA - HUÁNUCO S.A. In the city of Huánuco 2020, it was developed to respond to the problem, To what extent is the Environmental Audit related to the drinking water service in the SEDA Huánuco Company ?; The same objective was to determine to what extent the Environmental Audit is related to the drinking water service in the SEDA Huánuco Company in the city of Huánuco 2020. Regarding the hypothesis, it was contrasted that as the Rho Coefficient is 1,000 and considering Spearman's estimation scale (Annex N ° 3), there is a large and perfect positive correlation. Also, the significance is less than 0.05, with a value of 0.000 in this Table, -both in the Environmental Audit and the Drinking Water Service-; This meant that the null hypothesis is rejected and the alternate one is accepted, since there is an association between the variables. The study was of an applied type, quantitative approach, descriptive correlational level, non-experimental design, descriptive transectional type, the population was represented by the employees in general, of the company, and the sample was non-probabilistic for convenience, considering the workers of the company with training of Public Accountant. The following technique was used: the survey and a questionnaire as an instrument, which was filled out to the sample. Which means that we can infer: The Environmental Audit is related to the drinking water service of the SEDA Huánuco Company in the city of Huánuco.

Keywords: Environmental audit, drinking water service, correlational descriptive.

## INTRODUCCIÓN

Para efectuar el trabajo acerca de LA AUDITORÍA AMBIENTAL Y EL SERVICIO DE AGUA POTABLE EN LA EMPRESA SEDA HUÁNUCO S. A. EN LA CIUDAD DE HUÁNUCO 2020; señalamos que fue motivada, dada nuestra condición de usuario del agua potable de la localidad, la misma que, se transformó en una preocupación permanente que martillaba acremente nuestra curiosidad y actitud investigativa.

Consideramos que el desarrollo del estudio, buscó estudiar la auditoría ambiental en relación con el servicio de agua potable en la empresa SEDA Huánuco S. A. en la ciudad de Huánuco 2020, a efecto de plantear una solución a la problemática que afecta a muchos de los pobladores de nuestra ciudad, desde la perspectiva profesional del Contador Público.

Para el desarrollo hemos dividido el tema, en capítulos: el primero aborda el planteamiento del estudio, que incluye la descripción y formulación del problema, los objetivos, la trascendencia y justificación del estudio, los límites y la viabilidad; el segundo capítulo abarca el marco teórico, que está referido a los antecedentes del estudio, bases teóricas, las definiciones conceptuales, hipótesis, variables y la operacionalización; el tercer capítulo viene a ser el marco metodológico que comprende el tipo de estudio, población y muestra, las técnicas e instrumentos para recolectar datos, y técnicas para el procesamiento de la información; el cuarto capítulo, se relaciona con la presentación de los resultados en correspondencia con las variables y objetivos y la contrastación y prueba de hipótesis; el quinto capítulo, está constituido por la discusión de resultados con los antecedentes internacionales, nacionales y locales. Y para terminar se exponen las conclusiones, obtenidas en base a los objetivos; siguen las recomendaciones, que se efectúan sobre la base de cada una de las conclusiones; luego destacan las referencias bibliográficas que es la literatura científica consultada y usada durante el proceso de investigación, finalizando con los anexos.

El autor.

# **CAPÍTULO I**

## **PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA**

Hablar del agua, significó que estábamos tratando un problema relacionado a la utilización y gestión integrada, lo que está contemplado en la Ley de Recursos Hídricos N° 29338, que, en uno de sus principios, señala (Congreso de la República, 2009, p. 1): “El acceso al agua para la satisfacción de las necesidades primarias de la persona humana es prioritario por ser un derecho fundamental sobre cualquier uso, inclusive en épocas de escasez”.

Más adelante, la misma norma, dice (Congreso de la República, 2009, p. 1):

El Estado crea mecanismos para la participación de los usuarios y de la población organizada en la toma de decisiones que afectan el agua en cuanto a calidad, cantidad, oportunidad u otro atributo del recurso. Fomenta el fortalecimiento institucional y el desarrollo técnico de las organizaciones de usuarios de agua.

Ello implicó que la población tenía fundamental importancia, en la solución de ese tema, por lo que se hizo necesario tener políticas institucionales en la empresa SEDA Huánuco, que se encaucen hacia esa meta y en nuestra perspectiva, los instrumentos que tuvimos para lograrlo fue el Manual de Auditoría Ambiental Gubernamental y el Código de Buen Gobierno de la Empresa, que indica (SEDA Huánuco, 2018, p. 4):

ARTICULO 1.- El Código de Ética de la EPS, SEDA HUANUCO S.A. tiene por objeto orientar a sus integrantes (Accionistas, Directores, Funcionarios y Trabajadores, sean estos contratados a plazo indeterminado permanentes, contratados bajo modalidad, designado en cargo de confianza, en el buen desarrollo de la conducta humana, que repercuta en el cargo, funciones y responsabilidades que cada uno desempeña, en beneficio de sí mismos, nuestros usuarios, y terceros que tienen relación con la E P S.

Andaluz, define el agua, de la siguiente manera:

Es un recurso abundante en la naturaleza que constituye algo más del 70% de la superficie del planeta, forma la lluvia, la nieve, el granizo, la niebla, los ríos, lagos, manantiales, la napa freática (agua del subsuelo o acuífero subterráneo) y los océanos. Según su estado puede ser líquida, sólida o evaporada (2004, p. 64)

Prosigue, el mismo autor (Andaluz, 2004, p. 64), sosteniendo, lo que sigue: “El agua es importante porque es el recurso vertebrador de la vida, ya que transforma y transporta las sustancias químicas y físicas que hacen posible toda la vida vegetal y animal sobre la Tierra”.

El agua potable, es un líquido sustancial para la salubridad de la población de cualquier lugar del mundo, esa condición del agua constituye un aspecto vital, en esa dirección se encuentra nuestra motivación para realizar este estudio, con el fin de generar aportes y solucionar este problema, de tal forma que (INEI, Informe técnico, 2020, pág. 13) “la población de los departamentos de Tumbes (78,8%), Ucayali (75,7), Huánuco (73,1%), Puno (71,6%) y Loreto (56,3%), presentan menor cobertura de agua por red pública”, situación que nos pone en una crisis, en este servicio brindado a los pobladores de la ciudad de Huánuco.

Asimismo, se conoce que el Departamento de Huánuco, tenía (INEI, 2018, p. 20), el agua potable de red pública con un indicador de solo 19,4% respecto al nivel de cloro adecuado, mientras que en otros departamentos se observa:

Según departamentos, la mayor cobertura de personas que consumen agua con nivel de cloro adecuado mediante red pública fue en la Provincia Constitucional del Callao 74,6%, le sigue los departamentos de Tacna (72,7%), Provincia de Lima (64,0%), Moquegua (60,6%), Madre de Dios (54,4%) y Arequipa (47,6%). Por otro lado los departamentos con menor cobertura son Apurímac, Lambayeque, Cajamarca, Amazonas y Pasco, etc.

La existencia de similar deficiencia ya se observaba, en el 2015 (INEI, Perú, 2016, p. 11), según información estadística sobre la población que no cuenta con acceso al agua por medio de red pública para la Región Huánuco, representaba un 29,4%, lo que constituía un



guarismo por encima del promedio nacional que es de 16,3%, hecho que nos sitúa como poco atendidos en ese sentido.

Lo anterior refleja, también, la poca calidad de agua potable en Huánuco, convirtiéndose en un problema que rebasa los límites de la insensibilidad y merece ser abordado de la manera más seria, desde el prisma del método científico y la normativa vigente, es por ello que señalamos: En nuestra localidad, la organización empresarial SEDA – HUÁNUCO S.A., distribuye el agua potable -luego de tratarla en su planta- a los múltiples usuarios mediante suministros con sistemas de tubos de PVC, por dicha razón, se halla comprendida, en primer lugar, en los alcances de la Ley General del Ambiente N° 28611, Art. 3°, que indica:

**Artículo 3.- Del rol del Estado en materia ambiental**

El Estado, a través de sus entidades y órganos correspondientes, diseña y aplica las políticas, normas, instrumentos, incentivos y sanciones que sean necesarios para garantizar el efectivo ejercicio de los derechos y el cumplimiento de las obligaciones y responsabilidades contenidos en la presente Ley (Congreso de la República, 2005, p. 4).

Podemos expresar como argumento favorable, que se encuentra dentro de los límites de la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República N°27785 en su artículo 3 la cual establece (Congreso de la República, s.f., pp. 1-2):

**Artículo 3.- Ámbito de aplicación**

Las normas contenidas en la presente Ley y aquellas que emita la Contraloría General son aplicables a todas las entidades sujetas a control por el Sistema, independientemente del régimen legal o fuente de financiamiento bajo el cual operen.

Dichas entidades sujetas a control por el Sistema, que en adelante se designan con el nombre genérico de entidades, son las siguientes:

- a) El Gobierno Central, sus entidades y órganos que, bajo cualquier denominación, formen parte del Poder Ejecutivo, incluyendo las Fuerzas Armadas y la Policía Nacional, y sus respectivas instituciones.
- b) Los Gobiernos Regionales y Locales e instituciones y empresas pertenecientes a los mismos, por los recursos y bienes materia de su participación accionaria.

- c) Las unidades administrativas del Poder Legislativo, del Poder Judicial y del Ministerio Público.
  - d) Los Organismos Autónomos creados por la Constitución Política del Estado y por ley, e instituciones y personas de derecho público.
  - e) Los organismos reguladores de los servicios públicos y las entidades a cargo de supervisar el cumplimiento de los compromisos de inversión provenientes de contratos de privatización.
  - f) Las empresas del Estado, así como aquellas empresas en las que éste participe en el accionariado, cualquiera sea la forma societaria que adopten, por los recursos y bienes materia de dicha participación.
  - g) Las entidades privadas, las entidades no gubernamentales y las entidades internacionales, exclusivamente por los recursos y bienes del Estado que perciban o administren.
- En estos casos, la entidad sujeta a control, deberá prever los mecanismos necesarios que permitan el control detallado por parte del Sistema.

A ello, hay que adicionar, lo que se consigna en el Plan de Desarrollo Urbano de la Ciudad de Huánuco 2019 - 2029 – DIAGNÓSTICO, donde se sostiene, lo siguiente (Municipalidad de Huánuco, 2019, p. 265):

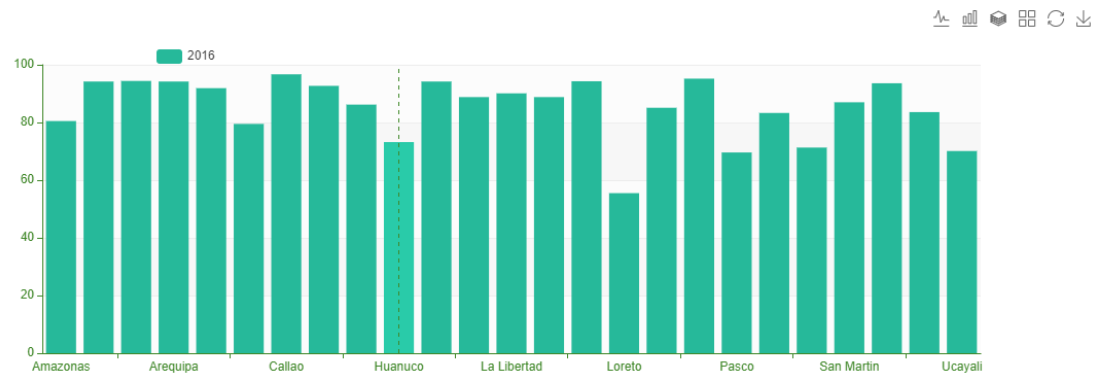
**AGUA POTABLE** La fuente disponible de SEDA HUANUCO SA. Es el río Higuera el cual nace aproximadamente a 7km aguas arriba de la captación de la unión de los ríos Mito y Coz, realizándose la captación de agua a través de una barrera diseñada para un caudal máximo de 1m<sup>3</sup>/seg., en el sector denominado Canchan a 2001 msnm, en la margen izquierda del río Higuera a 6.8km antes de su confluencia con el río HUALLAGA.

En cuanto a la calidad de las aguas de este río, dos aspectos son importantes: A) La alta Turbiedad, que llega a sobrepasar los 5,000 ppm y B) Elevado arrastre de gravas y arenas.

Sin embargo, no todo es sombrío, ya que, en el 2016, se afirmaba, que el 73,2% de la población de Huánuco, tenía acceso al agua, tal como se puede ver, en la siguiente figura (*Sistema Nacional de Información Ambiental, s.f.*):

**Figura 1**

*Población con acceso al agua potable 2016.*



Fuente: <https://sinia.minam.gob.pe/indicador/1000>

El principal problema en la gestión de la calidad del agua es el arrojo de materiales contaminantes del líquido elemento a los diversos ríos que conforman la cuenca del Huallaga, tanto por los pobladores y por las entidades que prestan servicios de desagüe en las ciudades adyacentes a la referida cuenca.

Por eso, surgió el interés de establecer un control sobre la calidad del agua, de tal manera que se hizo necesario establecer una herramienta de gestión del ambiente para fomentar beneficios a nivel económico y minimizar continuamente el mal uso del agua y optimizar constantemente la calidad en estas actividades: suministros, ingeniería y otros servicios al cliente.

Con el estudio se pretendió identificar problemas específicos que afectan cuantitativamente y cualitativamente la calidad del recurso hídrico, usando para ello las herramientas que ofrece la guía de auditoría ambiental gubernamental como instrumento para la gestión organizativa.

En SEDA Huánuco se cuenta desde el año 2018, el Código de Buen Gobierno de la EPS SEDA Huánuco SAC, que hace de conocimiento de la población, de determinadas políticas públicas encaminadas a promover el cambio de paradigma en la atención del público en general. No obstante, ese acto administrativo, los usuarios no se encuentran

totalmente satisfechos y además la empresa no cumple con lo dispuesto en el artículo 3 de la ley general del ambiente.

En este punto, el investigador ha logrado comprobar que no se han realizado auditorías ambientales gubernamentales, tal como lo señalan las leyes sobre la materia, de manera que no ha podido aportar una solución a la conservación del medio ambiente, hecho que está ligado a la calidad en el servicio del agua potable prestado por la empresa a los habitantes de Huánuco, de forma tal que se justificó una nueva propuesta metodológica para abordar la situación detectada, contribuyendo de ese modo a minimizar la problemática que afecta a la sociedad en general.

Podemos, afirmar categóricamente, que (Sánchez, 2009, p. 79).:

La idea de una auditoría específicamente ambiental parece haber surgido a lo largo de los años sesenta, periodo de gestación y desarrollo de varios instrumentos de planificación y de gestión ambiental. Su concepción y modalidades de aplicación fueron bastante modificadas desde entonces, haciendo de la auditoría una herramienta en continua evolución

Se hizo preciso y necesario, aplicar la guía de auditoría ambiental gubernamental con el propósito de iniciar una etapa de cumplimiento a estas normas legales dentro de la misión suprema que tiene la empresa, y viene a ser la optimización en la calidad dentro del servicio de agua potable para todos los usuarios inmersos dentro de su ámbito de operaciones de SEDA Huánuco S.A.; de la misma manera es importante hacer notar que la empresa al poseer, desde el 2018, el Código de Buen Gobierno, está enmarcada en los alcances de la Ley Sarbanes Oxley surgida por los escándalos financieros de la empresa ENRON, en el año 2001, norma que proviene del Senado de EE.UU y que cambió el rumbo de la Auditoría Financiera y de los otros tipos de auditoría, por la responsabilidad que desde ese momento, se estableció para los órganos de dirección de las empresas, vale decir, en este caso, la Junta General de Accionistas y el Directorio de Empresa SEDA Huánuco. Dicha ley del Senado Norteamericano, ha sido “asumida” por las entidades reguladoras del mundo de la auditoría y en el Perú la Superintendencia

del Mercado de Valores (ahora **SMV** antes CONASEV), ha cumplido con determinar la vigencia de los Principios de Buen Gobierno Corporativo.

## **1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

### **1.2.1. PROBLEMA GENERAL**

¿En qué medida la auditoría ambiental se relaciona con el servicio de agua potable en la empresa SEDA Huánuco de la ciudad de Huánuco 2020?

### **1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS**

- ¿En qué forma el manejo de los Fondos del Estado está relacionado con los Grupos de Interés en la Empresa SEDA - HUÁNUCO S.A. de la ciudad de Huánuco 2020?
- ¿De qué manera la Gestión Ambiental está vinculada con la evaluación de desempeño en la empresa SEDA - HUÁNUCO S.A. de la ciudad de Huánuco 2020?
- ¿En qué medida las Herramientas Ambientales tienen nexo con el desempeño ambiental en la empresa SEDA - HUÁNUCO S.A. de la ciudad de Huánuco 2020?
- ¿De qué manera el Grado de Cumplimiento tiene conexión con el Compromiso hacia los usuarios de la empresa SEDA Huánuco SA. de la ciudad de Huánuco, 2020?

## **1.3. OBJETIVO GENERAL**

Determinar en qué medida la Auditoría Ambiental se relaciona con el servicio de agua potable en la Empresa SEDA Huánuco de la ciudad de Huánuco 2020

#### **1.4. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Identificar en qué forma el manejo de los Fondos del Estado está relacionado con los grupos de interés en la empresa SEDA - HUÁNUCO S.A. de la ciudad de Huánuco 2020
- Explicar de qué manera la Gestión Ambiental está vinculada con la evaluación de desempeño en la empresa SEDA - HUÁNUCO S.A. de la ciudad de Huánuco 2020
- Determinar en qué medida las Herramientas Ambientales tienen nexo con el desempeño ambiental en la empresa SEDA - HUÁNUCO S.A. de la ciudad de Huánuco 2020
- Establecer de qué manera el Grado de Cumplimiento tiene conexión con el Compromiso hacia los usuarios en la empresa SEDA Huánuco en la ciudad de Huánuco 2020

#### **1.5. TRASCENDENCIA DE LA INVESTIGACIÓN**

##### **1.5.1. TEÓRICA**

Todo proceso productivo tiene una entrada (input) de datos y representa un sistema compuesto por personas, conjunto de equipos y sus respectivos procedimientos de trabajo. Este proceso produce una salida (output) que representa el producto o también servicio que se quiere ofrecer. La calidad de esta salida viene establecida por determinadas características organolépticas, que significan las propiedades que determina su aspecto y su composición orgánica. El usuario mostrará satisfacción con el servicio o producto ofrecido si sus características cumplen con sus expectativas. La entidad inmersa en ese concepto, debe asumir sus responsabilidades dentro del entorno legal pertinente.

##### **1.5.2. PRÁCTICA**

Los productos o servicios requieren de la presencia de algunas características claves para definir su calidad. Al realizar mediciones de las características de calidad del producto o servicio, se podrá evidenciar que el valor numérico varía entre las diversas unidades del

servicio o producto. La variabilidad de este valor es resultado de la presencia de múltiples factores que generan afectación a este proceso; supervisada por la autoridad, que es la SUNASS y se desarrolla en los laboratorios acreditados que tiene la entidad y en cumplimiento de las políticas establecidas en los documentos de gestión de SEDA Huánuco, de tal manera que se cumplirá con las expectativas que tienen los usuarios sobre la calidad en el servicio de agua potable que ofrece SEDA Huánuco.

Es necesario asumir decisiones sujetándose a las políticas de la entidad, las cuales permitirán analizar datos; como es de suponer, esta labor corresponde a la empresa y será parte de la Auditoría Ambiental, que pretendemos se instituya dicha empresa, cuya razón social es SEDA Huánuco S.A., lo que redundará en bienestar para los ciudadanos de Huánuco en su condición de usuarios.

### **1.5.3. METODOLÓGICA**

A las ideas expresadas anteriormente, las hemos denominado -según corresponda a cada circunstancia- de esta manera: variables, dimensiones e indicadores con la finalidad de establecer roles a cada de esas ideas, en el esquema de la concepción de la investigación, enfocada desde el método científico. Agregando a ello, el vínculo que existe entre problema, objetivo e hipótesis, para abordar el tema, dando lugar a hechos o eventos de carácter general y específico de cada uno de ellos, planteando luego los diversos apartados de la matriz de consistencia y del proyecto de investigación.

Significando todo ello, el camino o ruta de la investigación que concluye con la presentación de los resultados y conclusiones del estudio que servirá -posiblemente- en la solución del problema del agua potable en la ciudad de Huánuco.

### **1.6. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN**

Tal vez la limitación más importante fue la determinación de la muestra, debido a la poca cantidad de auditores que existen en la oficina de la entidad, que suministra agua potable a la ciudad de Huánuco, sin

embargo, para superar dicha limitación, hemos ampliado con trabajadores de la Oficina de Contabilidad, debido a que se requería un grado de especialización para conocer temas relativos a la Auditoría Ambiental y la auditoría en general, segmento muestral, que por su formación en la carrera de Contador Público, conservó los atributos de la muestra.

### **1.7. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN**

Esta investigación fue viable principalmente, porque se tuvo acceso a información privilegiada e información de naturaleza pública, mediante la página web y algunos trabajadores de SEDA Huánuco S.A., período 2020, asimismo, se contará con disponibilidad de tiempo y los recursos económicos necesarios, para realizar de manera eficiente, eficaz y satisfactoria el presente trabajo de investigación. Además de tener el permanente deseo de investigar.



## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN**

##### **2.1.1. A NIVEL INTERNACIONAL**

En el trabajo de Fuentala (2018, pp. 88-90), se ha llegado a las siguientes conclusiones:

- La Constitución de la República del Ecuador declara que el derecho al agua es fundamental e irrenunciable, se debe garantizar que los servicios de agua y saneamiento sean de calidad y sostenibles para toda la población.
- Agua potable y alcantarillado son servicios básicos que deben ser provistos bajo criterios de calidad, eficientes, sostenibles y asequibles para el conjunto de la población garantizando una vida digna.
- No existe una gestión integral de los servicios de agua potable y alcantarillado. El 43% de agua que ingresa a la red de agua potable se pierde en los subprocesos de captación, producción, distribución y comercialización del agua.
- Existen débiles procesos de recaudación que han permitido que exista un alto índice de morosidad.
- El modelo de gestión de la Dirección de Agua Potable y Alcantarillado no le ha permitido al GAD de Montúfar operar bajo los criterios de integralidad, eficiencia, calidad y sostenibilidad, para la provisión de los servicios públicos de agua potable y alcantarillado.
- Como resultado de encuesta aplicada a un mapa de actores claves se señala que la actual prestación de los servicios de agua potable y alcantarillado es regular y mala. La mayor parte de inconvenientes que tiene la prestación de estos servicios son de carácter administrativo, ya que al ser la dirección una dependencia del municipio no le permite manejar de una manera adecuada la prestación de los mismos.
- El modelo de gestión para la prestación del servicio en el Municipio es ineficiente, por lo que se requiere un cambio en el menor tiempo posible para solventar la insatisfacción de los consumidores.

##### **2.1.2. A NIVEL NACIONAL**

En la tesis de: (Torres, 2015, p. 118), se ha llegado a las siguientes conclusiones:

Primera: A raíz de la investigación desarrollada a la empresa Tambos Perú S.A.C. se ha detectado el desconocimiento y la no aplicación de las normatividades ambientales, según por escasez de políticas ambientales empresariales, el cual implica la necesidad de una implantación de Auditoria Ambiental como instrumento a desarrollar.

segunda: mediante las encuestas realizadas al área comercial y administrativo contable, más del 60% de los trabajadores no están capacitados frente a posibles impactos ambientales en la empresa Tambos Perú S.A.C. pudiendo ocurrir daños a la comunidad, contaminación del medio ambiente, contaminación del producto, contaminación del aire y datos erróneos según responsabilidad ambiental empresarial.

tercera: De acuerdo a los métodos de evaluación ambiental de manera descriptiva y la técnica de observación, se considera que, en la empresa a Tambos Perú S.A.C., no cuentan con procedimientos a seguir de evaluación ambiental, tomando como base los criterios de las normas internacionales ISO, NIC y revisión de la normativa ambiental vigente.

De la misma manera, se ha encontrado la tesis (Lizana, 2018, pp. 95-96), habiéndose llegado a las siguientes conclusiones:

- Basados en la información estadística tanto del INEI como en Organización Mundial de la Salud (OMS) y el Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF), a nivel nacional no sólo existe una brecha importante entre servicios de saneamiento en el área urbana y el área rural, sino también a nivel latinoamericano, demostrándose la poca importancia que se le da a las poblaciones rurales.
- La provisión de los servicios de agua potable debe ser vista como un tema ligado al desarrollo de cada país, por lo que la toma de decisiones, el planteamiento de políticas y las inversiones en los diversos niveles, no solo corresponden a la institucionalidad ligada al recurso hídrico y a los servicios de agua potable y saneamiento, sino que deben contarse como un compromiso del más alto nivel político.
- La falta de recursos económicos limita la construcción, operación y mantenimiento de sistemas de tratamiento de aguas residuales que utilizan energía eléctrica para su funcionamiento.
- No se debe dejar de lado o no darle importancia al tratamiento de aguas residuales en una ciudad.

Igualmente, en la tesis de (Díaz & Meza, 2016, p. 83), se han arribado a las conclusiones siguientes:

1. La sostenibilidad del servicio del agua potable y saneamiento; se presenta a nivel comunal un comité de junta de agua (JASS), quien se encarga de administrar, el mantenimiento de la infraestructura, instalaciones y de charlas sobre la sostenibilidad basadas en valores y las prácticas saludables. El mejoramiento del servicio de abastecimiento de agua potable, con un suministro adecuado, permitió mejorar las condiciones de salubridad en la población, lo cual, con los efectos de la educación sanitaria, en beneficios para la salud e higiene de la población, redujo la posibilidad de ocurrencia de enfermedades asociadas al consumo de agua y alimentos.

2. Para conocer las características de la sostenibilidad en el saneamiento de la comunidad de Unión Minas, distrito de Tambo, La Mar. Ayacucho se realizaron labores de información y talleres de capacitación a la población para la sostenibilidad basado en el ahorro y mejor uso del agua y saneamiento, promoviendo y fortaleciendo la educación sanitaria. Del mismo modo se enseñó buenas prácticas y cultura de uso de los servicios, así como cultura de pago por el servicio de agua potable.

3. Para conocer las características en el servicio del agua potable de la Comunidad de Unión Minas, distrito de Tambo, La Mar. Ayacucho; se dio soluciones al problema planteado en las enfermedades de origen hídrico, tales como los EDAs y parasitosis, con ello se mejoró la calidad de vida de la población, se incrementará el rendimiento escolar en los niños y mejoraría la productividad de los adultos; a la vez se planteó la implementación de los Planes de Fortalecimiento de Capacidades para la Junta Administradora de Servicios de Saneamiento (JASS) y del Área Técnica Municipal (ATM) de servicios de saneamiento de la municipalidad distrital de Tambo, que, junto con las estrategias de comunicación y educación sanitaria a las familias, constituyen los pilares de la sostenibilidad de los servicios.

### 2.1.3. A NIVEL LOCAL

En la tesis, (Basualdo, 2017, p. 71), ha arribado a las siguientes conclusiones:

- Las Tablas N° 02, 03, muestra la opinión de los clientes respecto a los **elementos tangibles** en la empresa SEDA HUANUCO – PILLCOMARCA, el cual hace referencia que la infraestructura no es un aspecto que llame la atención a usuarios 56.9%, o sea una preocupación al momento de ir a cancelar su servicio, 38% de acuerdo con la tecnología que se ve en la empresa.
- Las tablas N° 04, 05, 06, muestran aspectos de **fiabilidad**, los usuarios no perciben que la empresa sea flexible, o que algunas demandas de servicios sean concluidas a tiempo.

- La tabla N° 07 manifiesta que el 44% manifiesta su acuerdo ya que señala que la empresa muestra tener capacidad de acuerdo.
- La Tabla N° 12, sobre la empatía, el 28.3% manifiesta que la atención ofrecida por SEDA HUÁNUCO PILLCO MARCA es personalizada. Un porcentaje similar considera que comprenden los trabajadores las necesidades de los clientes.

En la tesis, (Soto, 2016, p. 67), ha llegado a las conclusiones siguientes:

- 1) Se concluye que mediante la implementación y seguimiento de una auditoría ambiental y contabilidad ambiental en la Municipalidad provincial de Leoncio Prado se podrá obtener debilidades y fortalezas en la gestión de residuos sólidos y las deficiencias del control interno, para así obtener resultados de estándares de calidad.
- 2) La mayoría de los trabajadores conocen poco sobre la organización de recicladores que contribuyan a la calidad ambiental (cuadro 7 y 9) por ello no existe un registro de los recicladores para ser formalizados.
- 3) La asociación de recicladores conocen poco sobre política ambiental.
- 4) Hay un buen porcentaje de trabajadores que conocen sobre las prácticas ambientales, promoviendo el plan integral de gestión ambiental a través de actividades como shows ecológicos, talleres para reciclar papel, eco ferias, percibiéndose cierto nivel de conciencia ambiental en los trabajadores.

**2.1.3.3.** Por otro lado, en el trabajo de tesis, (Cajas & León, 2019, pp. 142-143), obtienen las siguientes conclusiones:

Las principales conclusiones a las que arribamos con el presente trabajo de investigación son las siguientes (provenientes del análisis estadístico inferencial).

- Existe una influencia positiva y significativa de la norma ISO 9001 en la satisfacción de los usuarios de la empresa SEDA Huánuco.
- Existe una influencia positiva y significativa de la norma ISO 9001 en el aseguramiento de la calidad del servicio de la empresa SEDA Huánuco.
- Existe una influencia positiva y significativa de la norma ISO 9001 sobre la mejora global de la empresa SEDA Huánuco.

Asimismo, se tienen conclusiones secundarias (provenientes del análisis estadístico descriptivo) que son útiles para tomar medida y/o acciones correspondientes por parte de la alta dirección de la empresa Seda., las cuales son:

➤ Con respecto a los conocimientos de los sistemas, los objetivos y la política de gestión de calidad se concluye que esta es óptima, tomando en cuenta las afirmaciones de los trabajadores de la EPS SEDA

➤ Con respecto a los conocimientos sobre la misión y visión, se concluye que es la adecuada, tomando en cuenta las afirmaciones de los trabajadores de la EPS.

➤ Se concluye que los trabajadores cumplen con sus funciones, en el tiempo y con el presupuesto establecido.

➤ Se concluye que el conocimiento de los sistemas de gestión de calidad, la capacitación a los trabajadores y las acciones correctivas tiene una influencia significativa en la efectividad de la EPS.

➤ Por último, se concluye que la implementación de la Norma ISO 9001:2015 tiene una influencia significativa en la eficacia (logro de metas) y la eficiencia de la EPS.

Por tanto, concluimos en general que la implementación de la Norma ISO 9001:2015 tiene una influencia significativa sobre el Sistema de gestión de Calidad de la EPS SEDA HUÁNUCO S.A. para el año en estudio (2018).

## **2.2. BASES TEÓRICAS**

### **2.2.1. AUDITORÍA AMBIENTAL**

Por la época de aparición, del libro de (Gray, Bebbington, & Walters, 1999, p. 93), podemos afirmar que, cada uno de los ítems, que referimos, constituyen, los fundamentos sobre los que reposa la Auditoría Ambiental:

#### **Cuadro 5.6 Principales elementos de una auditoría o revisión ambiental**

- Identifique dentro de las organización las interacciones ambientales más importantes;
- Valore el nivel de impacto ambiental;
- Averigüe cómo se puede reducir y mejorar los impactos de la empresa;
- Identifique mediante una lista las prioridades de las interacciones que deben ser tratadas;
- Establezca estándares y políticas;

- Identifique responsabilidades;
- Entrene personal;
- Cambie prácticas y acciones políticas;
- Desarrolle procesos de información ambiental;
- Monitoree el desempeño y su valoración;
- Valore el desempeño ante estándares;

De manera, directa, vamos a citar, algunos conceptos relacionados a la auditoría ambiental, (Añi, 2001, pp. 65-66), señala respecto a la implementación de las Normas ISO 14000:

### **¿Qué son las Normas ISO 14000?**

Instrumentos que proponen a la armonización de las exigencias de los distintos mercados, tienen que ver con el proceso, no así con el desempeño, permitiendo que cada empresa defina su tipo de gestión. Se asumirán con enfoque estratégico, pues todos los procesos vinculados a la gestión ambiental ya no son marginales, por el contrario, representan un aspecto valioso en los procesos de gestión de la empresa en estos tiempos.

El Grupo ISO 14000 se orienta hacia estos objetivos:

- Promoción de enfoques en gestión ambiental similares a la gestión de calidad
- Dar fuerza a la potencialidad de una empresa para el logro de mejoras en cuanto al desempeño ambiental, comercio y aranceles

Otros objetivos de las normas:

- Evaluar los efectos medioambientales de la empresa
- Procurar que las empresas emitan "Políticas de Protección al Medio Ambiente", que consideren tanto a nivel de las instalaciones, procesos, productos, actividades y servicios, el impacto medioambiental que producen y plantear objetivos anuales. Desarrollen proyectos Medioambientales para mejorar la calidad ambiental
- Ayudar a la organización a elaborar un sistema de gestión Medioambiental: Manual de Gestión Medioambiental y Procedimientos Operativos, así como en la formación de su personal técnico como Auditores Medioambientales Internos
- Lograr que las empresas puedan optar la Reglamentación existente sobre: Ecogestión y Ecoauditoría
- Medir el Sistema de Gestión Medioambiental desarrollado

Sin embargo, cabe citar los objetivos de la Auditoría Ambiental que fija

(Añi, 2001, p. 66):

- Verificar el cumplimiento con la Legislación Medioambiental aplicado a la empresa.
- Verificar la efectividad del sistema de gestión medioambiental que se ha instaurado.
- Identificar las responsabilidades legales de la empresa frente a futuros compradores.
- Identificar los riesgos medioambientales de la empresa.
- Otros de carácter puntual según requerimientos organizacionales.

Asimismo, otra variable fundamental de este estudio fue:

La auditoría ambiental gubernamental (Contraloría de la República del Perú -CGR, 2008, p. 8), que, es el “examen objetivo, independiente, sistemático y profesional, que efectúan los órganos del Sistema Nacional de Control sobre la gestión ambiental y de los recursos naturales, a fin de determinar si las entidades gubernamentales cumplen con las normas legales y técnicas”, que ha surgido con la guía de auditoría ambiental 2008, aprobada con Resolución N° 470-2008-CG, sin embargo, hasta hoy no es acatada en su plenitud, solo refiriéndose a dicha Guía de Auditoría Ambiental o sólo se hacen menciones tangenciales para referirse al tema, por eso es importante que se asuma ese rol mediante los órganos de control, trascendente para conseguir la finalidad de la misma, debido a que la guía representa pautas importantes para la auditoría ambiental y constituye asimismo una actualización de la Guía Metodológica del 22 de junio del 2000. Por lo expuesto, consideramos, que debe instituirse la Auditoría Ambiental, dentro del plan que cada año se presenta y que sea sometida a estudio.

Como un aspecto importante de las bases teóricas, manifestamos que en el libro Auditorías Ambientales, Tercera Edición de BUREAU VERITAS FORMACIÓN, cuando se habla del proceso de auditoría, en la parte referida

a la formulación de las preguntas, se dice al respecto: “Una técnica muy útil a la hora de recopilar información es la entrevista. El auditor deberá preguntar a la gente cuáles son sus tareas, qué hacen, cómo lo hacen, qué información reciben, qué información transmiten, etc.” (Bureau Veritas Formación, 2011, p. 325).

En la Guía de Auditoría Ambiental, vigente, se lee, que la auditoría ambiental gubernamental, presenta diversos objetivos, pues en materia ambiental, la problemática puede ser abordada de diferentes maneras. Generalmente, los objetivos pueden ser expresados

Posteriormente, se desglosan cada uno de ellos:

**2.2.1.1 Manejo de Fondos del Estado**, acerca de este respecto la referida Guía, expresa, como uno de los objetivos de la auditoría (CGR, 2008, p. 9): “Informar acerca del manejo de los fondos del Estado que las entidades sujetas a control destinaron, en un periodo determinado, al manejo, cuidado y conservación del medio ambiente, en cumplimiento de las normas aplicables”.

**2.2.1.2 Gestión Ambiental**, de similar manera refieren otro objetivo de la auditoría (CGR, 2008, p. 9): “Determinar si la gestión ambiental que desarrollan los sectores competentes del Estado, se realiza considerando políticas, planes, objetivos, metas, resultados, beneficios, alcance, cobertura, costos y controles”.

**2.2.1.3 Herramientas ambientales**, prosigue la Guía con un objetivo más de la auditoría ambiental (CGR, 2008, p. 9):

Determinar si los resultados previstos en el uso de herramientas ambientales, tales como monitoreo, investigación, seguimiento, control, uso, manejo, protección, entre otros, vienen lográndose



oportuna y adecuadamente, y si esos resultados son incorporados en la toma de decisiones de las entidades.

**2.2.1.4 Grado de cumplimiento**, finalmente, se menciona otro objetivo de la auditoría ambiental (CGR, 2008, p. 9): “Establecer el grado de cumplimiento de normas, políticas, planes, programas, proyectos, obras y actividades”.

## **2.2.2. SERVICIO DE AGUA POTABLE**

Afirmamos, que dentro de la empresa el servicio por excelencia es el agua potable, la misma que es el agua que posee ciertos atributos físicos: incoloro, inodoro e insípido; a fin de ser considerado apto para su consumo, tanto en la preparación de alimentos, beber, asearse y otros usos básicos para los seres humanos.

Sin embargo, la gestión para producir este líquido elemento, atraviesa por etapas, que se relacionan con el **Código de Buen Gobierno de la Empresa** SEDA Huánuco, que está enmarcado en un concepto mucho más grande y lo constituye el principio de Gobierno Corporativo, que surgió a principios del Siglo XXI, es por ello, que, se considera una teoría importante en la Auditoría, el concepto de: **Gobierno Corporativo**, que, según la (OCDE y G20, 2018, p. 9), es el siguiente: “Los Principios ayudan a los legisladores a evaluar y mejorar el marco legislativo, reglamentario e institucional del gobierno corporativo, con el objetivo de favorecer la eficiencia económica, la estabilidad financiera y el crecimiento económico sostenible”.

Líneas más abajo, precisan (OCDE y G20, 2018, p. 9):

Esto se consigue, principalmente, proporcionando a los accionistas, consejeros y directivos de las empresas, así como a los intermediarios financieros y a los proveedores de servicios, los incentivos adecuados para desempeñar sus funciones dentro de un marco de controles y contrapesos.

Los *Principios* son concisos, comprensibles y accesibles para la comunidad internacional. Basándose en los *Principios*, es rol de los gobiernos, las administraciones o el sector privado evaluar la calidad del marco de gobierno corporativo y desarrollar normas

obligatorias o voluntarias más detalladas que puedan tener en cuenta las diferencias jurídicas, económicas y culturales de cada país.

Los Principios se centran en empresas cotizadas, tanto financieras como no financieras. En la medida en que se consideren aplicables, también pueden resultar una herramienta muy útil para mejorar el gobierno corporativo de empresas no cotizadas. A pesar de que algunos de los *Principios* pueden resultar más adecuados para las empresas grandes que para las pequeñas, los legisladores pueden estar interesados en crear conciencia de las ventajas que conlleva un buen gobierno corporativo para todo tipo de empresas, incluidas las de pequeño tamaño y las no cotizadas.

El gobierno corporativo de una sociedad implica el establecimiento de un conjunto de relaciones entre la dirección de la empresa, su consejo de administración, sus accionistas y otros actores interesados. El gobierno corporativo proporciona también la estructura a través de la cual se fijan los objetivos de la sociedad y se determina la forma de alcanzarlos y supervisar su consecución.

Por otra parte, también, tenemos la definición de Gobierno Corporativo, que se expresa a continuación (Instituto Mexicano de Contadores Públicos, 2018, p. 31): “Describe la función de la persona o personas u organizaciones responsables de la supervisión de la dirección estratégica de la entidad y de las obligaciones relacionadas con la rendición de cuentas de la entidad”.

Sobre las dimensiones, podemos señalar, lo que expresa, el Código de Buen Gobierno de la Empresa:

**2.2.2.1 Grupos de Interés**, el estándar 27 del Código de Buen Gobierno de SEDA, dice (SEDA Huánuco, 2018, pp. 9-10): “La Empresa Prestadora Municipal cuenta con una Política de relacionamiento con Grupos de Interés, aprobada por el Directorio, la cual establece los lineamientos internos para la identificación de Grupos de Interés...”

**2.2.2.2 Evaluación de desempeño**, el Código de Buen Gobierno, dice en el estándar 32 (SEDA Huánuco, 2018, p. 11): “La Empresa Prestadora Municipal, a través de su Directorio, o de un tercero

independiente, desarrolla anualmente una evaluación del desempeño de la Gerencia General y el Gerente de Línea sobre ciertos criterios definidos y comunicados a priori”.

**2.2.2.3 Desempeño ambiental**, (SEDA Huánuco, 2018, p. 11) de la misma manera, el estándar 33 del Código de Buen Gobierno de la empresa, manifiesta:

La Empresa Prestadora Municipal establece y divulga una política específica para su desempeño ambiental como parte de su estrategia de sostenibilidad, en el cual estipula los objetivos específicos y mecanismos de relacionamiento con el medio ambiente, y los compromisos que asume para su preservación, incluidas la asignación de responsabilidades para dichos fines. Entre otros, la política abarca aspectos sobre la ecoeficiencia, emisión de gases de efecto invernadero, administración de los recursos hídricos, manejo de residuos, enfoque para enfrentar el cambio climático, instrumentos para conservar la biodiversidad, mecanismos de compensación para servicios, etc.

**2.2.2.4 Compromiso con los Usuarios**, de la misma forma el Código de Buen Gobierno, el estándar 28, precisa lo siguiente (SEDA Huánuco, 2018, p. 10):

Respecto de los usuarios, se han adoptado políticas de trato responsable que establecen lineamientos para el trato justo, abarcando entre otros, una comunicación explícita al cliente de sus derechos, la transparencia en los temas de desempeño de la empresa prestadora, y sobre la toma de decisiones relevantes, así como en los mecanismos de solución de reclamos, a fin de generar confianza en los usuarios. Estos lineamientos son evaluados y actualizados sobre la retroalimentación provista por los usuarios.

**2.2.2.5.** En un documento publicado por el plan nacional de agua potable y saneamiento de Paraguay, afirma, que se tiene identificado a los prestadores de agua potable (Ministerio de Obras Públicas y Comunicación, 2018, p. 4):

1.1.3. Se han identificado a 4400 prestadores que proveen saneamiento y agua potable, clasificados de la siguiente manera.

- Empresa de Servicios Sanitarios de Paraguay (ESSAP S.A.)

- Juntas de Saneamiento. Fueron conformadas inicialmente para prestar el servicio de agua potable y saneamiento a poblaciones rurales y urbanas con menos de 10.000 habitantes, aunque existen Juntas que han crecido y superado los 20.000 en algunos casos (ERSSAN, diciembre 2017).

1.1.3.3. Aguateros, Organismos Operadores Privados Constituyen emprendimientos privados que, en general, iniciaron sus operaciones en las periferias de los medios urbanos, prestando el servicio de provisión de agua potable en poblaciones en las que la atención por la ESSAP S.A. y/o las Juntas de Saneamiento no llegaba.

Más adelante, se destacó la forma de organización de las entidades dedicadas a la atención de estos requerimientos de la población, en Paraguay (Ministerio de Obras Públicas y Comunicación, 2018, p. 5):

1.1.3.4. Otros prestadores de servicios Son pequeños prestadores comunitarios constituidos por organizaciones o comisiones vecinales, reconocidas en su mayoría por los municipios, pero que no constituyen Juntas de Saneamiento ya que no han sido registrados por el SENASA y no tienen personería jurídica. Prestan, asimismo, servicios de forma directa algunas cooperativas.

1.1.3.5. Otras entidades que financian y construyen obras de infraestructura de agua potable y saneamiento y operan algunos sistemas Son instituciones que tienen acciones superpuestas entre sí y/o con el SENASA. Se identifican las siguientes: • Secretaría de Acción Social (SAS); • Secretaría Nacional de Vivienda y Hábitat (SENAVITAT); • Secretaría de Emergencia Nacional (SEN); • Instituto Nacional de Desarrollo Rural y de la Tierra (INDERT); • Instituto Nacional de Desarrollo Indígena (INDI); • Ministerio de Agricultura y Ganadería (MAG) - Dirección

Nacional de Coordinación y Administración de Proyectos (DINCAP); • Ministerio de Defensa Nacional – Comando de Ingeniería; • Ministerio de Educación y Ciencias (MEC);

• Entidades Binacionales: Entidad Binacional Yacyretá (EBY), Itaipú Binacional. • Gobiernos locales: gobernaciones y municipalidades.

Finalmente, remarcamos, la existencia de algunas instituciones, que no hay en nuestro país, tales como (Ministerio de Obras Públicas y Comunicación, 2018, p. 6):

Existen organismos de la sociedad civil que ejercen funciones de asistencia técnica. Tenemos a: Federación Paraguaya de Juntas de Saneamiento (FEPAJUS); o Asociaciones de Juntas de Saneamiento; o Organizaciones No Gubernamentales (ONGs); o Cámara Paraguaya del Agua (CAPA).

1.1.4. Servicio Nacional de Saneamiento Ambiental (SENASA) depende del Ministerio de Salud Pública y Bienestar Social (MSPBS) promueve y ejecuta obras de infraestructura para la provisión de agua potable y saneamiento para poblaciones de menos de 10.000 habitantes, a través de la creación de las Juntas de Saneamiento integradas por miembros de la comunidad beneficiada con los servicios de provisión.

Asimismo, se tuvo, lo que manifiesta, la Revista Brasileira de Historia y Ciencias Sociales (RBHCS, 2017, p. 1):

Este trabajo presenta una visión a largo plazo de la evolución experimentada por el servicio público de agua potable en España. Se observa su desarrollo movido por influencia de actores privados y públicos, siendo que las empresas privadas tuvieron un protagonismo relevante en el siglo XIX y primeras décadas del siglo XX. A partir de 1924 se cambió la tendencia hacia la municipalización progresiva.

### 2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES

En este trabajo de investigación se han considerado las siguientes definiciones conceptuales:

**AMBIENTE.** “Entorno en el que opera una organización, que incluye aire, agua, suelo, recursos naturales, flora, fauna, seres humanos y su interrelación”. (Contraloría General de la República del Perú, 2008, p. 41)

**AUDITORÍA AMBIENTAL.** “Es el examen metódico y completo de las estructuras relacionadas con los impactos ambientales que puedan ocasionar las personas o sus formas asociativas, públicas o privadas, incluyendo los objetivos, planes, políticas, estrategias, determinación de funciones y responsabilidades, sistemas y procedimientos, controles y asignación de recursos; a fin de evaluarlos, apreciar su efectividad general y detectar deficiencias o irregularidades para solucionarlas”. (Contraloría General de la República del Perú, 2008, p. 41)

**BIODIVERSIDAD O DIVERSIDAD BIOLÓGICA.** “Se entiende como la variabilidad de organismos vivos de cualquier fuente, incluidos los ecosistemas terrestres y marinos y otros ecosistemas acuáticos y los complejos ecológicos de los que forman parte; comprende la diversidad dentro de cada especie, entre especies y de ecosistemas”. (Contraloría General de la República del Perú, 2008, p. 41)

**CONTAMINACIÓN.** “Es la alteración directa o indirecta, de propiedades radiactivas, biológicas, térmicas o físicas de una parte cualquiera del medio ambiente, que puede crear un efecto nocivo o potencialmente nocivo para la salud, supervivencia o bienestar de cualquier especie...” (Contraloría General de la República del Perú, 2008, p. 41)

**CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA, CGR.** Ente rector del Sistema Nacional de Control. (Contraloría General de la República del Perú, 2008, p. 41)

**DESARROLLO SOSTENIBLE.** “Es el desarrollo que satisface las necesidades de la generación presente sin comprometer la capacidad

de las generaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades. Se entiende por desarrollo sostenible el que conduce al crecimiento económico, a la elevación de la calidad de vida y al bienestar social, sin agotar la base de los recursos naturales renovables en que se sustenta, ni deteriorar el medio ambiente o el derecho de las generaciones futuras a utilizarlo para satisfacción de sus propias necesidades”. (Contraloría General de la República del Perú, 2008, p. 41)

**GESTIÓN AMBIENTAL.** “Es el proceso de toma de decisiones realizado por los organismos de dirección, manejo y control del medio natural tanto a nivel público como privado, con base en los principios y métodos de administración”. (Contraloría General de la República del Perú, 2008, p. 42)

**IMPACTO AMBIENTAL.** “Cambio o una alteración en el medio ambiente, siendo una causa o un efecto debido a la actividad y a la intervención humana”. (Contraloría General - Perú, 2008, p. 42)

**META AMBIENTAL.** “Son las medidas de actuación que se establecen para alcanzar un objetivo dado”. (Contraloría República del Perú, 2008, p. 42)

**RESPONSABILIDAD AMBIENTAL.** “Grado de compromiso que, como personas, tenemos hacia el entorno que nos rodea, aunque también incluye a organizaciones, empresas y otros agentes” (Contraloría General - Perú, 2008, p. 43).

**RIESGO.** “Condición, que al confirmarse produce efecto adverso sobre las metas de auditoría” (Contraloría General de la República del Perú, 2008, p. 43).

**SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL.** “Conjunto de políticas, principios, normas, procedimiento, técnicas e instrumentos mediante el cual se organizan las funciones y competencias ambientales de las entidades públicas para permitir la implementación de la Política Nacional del Ambiente”. (Contraloría General de la República del Perú, 2008, p. 43)

**TAREA.** “Nivel de esfuerzo más bajo de la auditoría”. (Contraloría General - Perú, 2008, p. 43)

**UNIDAD AUDITORA.** “Unidad de la organización que se encarga de ejecutar la auditoría”. (CGR del Perú, 2008, p. 43)

## **2.4. SISTEMA DE HIPÓTESIS**

### **2.4.1. HIPÓTESIS GENERAL**

La Auditoría Ambiental se relaciona con el servicio de agua potable en la Empresa SEDA Huánuco de la ciudad de Huánuco 2020

### **2.4.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS**

- El manejo de los Fondos del Estado está relacionado con los grupos de interés en la empresa SEDA - HUÁNUCO S.A. la ciudad de Huánuco 2020
- La Gestión Ambiental está vinculada con la evaluación del desempeño en la empresa SEDA - HUÁNUCO S.A. de la ciudad de Huánuco 2020
- Las Herramientas Ambientales tienen nexo con el desempeño ambiental en la empresa SEDA - HUÁNUCO S.A. de la ciudad de Huánuco 2020
- El Grado de Cumplimiento tiene conexión con el Compromiso hacia los usuarios en la empresa SEDA-HUÁNUCO SA. de la ciudad de Huánuco 2020

## **2.5. SISTEMA DE VARIABLES**

- Variable 1: Auditoría Ambiental
- Variable 2: Servicio de Agua Potable

## **2.6. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES**

Para operacionalizar, la hemos dividido en dimensiones, indicadores e ítems de cada variable:



**Tabla 1**

*Operacionalización de Variables*

Variables	Dimensiones	Indicadores	ÍTEMS	PREGUNTAS
<b>Auditoría Ambiental</b>	Manejo de los Fondos del Estado	Objetivo de Auditoría 1	Comunicar sobre los fondos del estado manejados por las entidades susceptibles a control, en un tiempo estipulado correspondiente al cuidado y preservación del medio ambiente, cumpliendo las normas establecidas	1. ¿En la auditoría ambiental, considera necesario informar acerca del manejo de los fondos del Estado que la empresa SEDA Huánuco destinó? 2. ¿Considera Ud., que el manejo de fondos del Estado que la Empresa SEDA Huánuco dispone, está vinculado a los diversos Grupos de Interés ligados a la Empresa?
	Gestión Ambiental	Objetivo de auditoría 2	Determinar si la gestión ambiental que desarrollan los sectores competentes del Estado, se realiza considerando políticas, planes, objetivos, metas, resultados, beneficios, alcance, cobertura, costos y controles.	3. ¿En el trabajo de auditoría ambiental, estima conveniente determinar si la gestión ambiental que desarrolla la empresa SEDA Huánuco,? 4. ¿Estima Ud., que la Gestión Ambiental está asociada con la Evaluación de Desempeño en la Empresa SEDA - HUÁNUCO S.A?
	Herramientas Ambientales	Objetivo de auditoría 3	Determinar si los resultados previstos en el uso de herramientas ambientales, tales como monitoreo, investigación, seguimiento, control, uso, manejo, protección, entre otros, vienen lográndose oportuna y adecuadamente, y si estos resultados son incorporados en la toma de decisiones de las entidades.	5. ¿Cree Ud., que la Auditoría Ambiental conseguirá determinar si los resultados previstos en el uso de herramientas ambientales? 6. ¿Considera que las Herramientas Ambientales tienen nexo con el Desempeño Ambiental?
	Grado de Cumplimiento	Objetivo de auditoría 4	Establecer el grado de cumplimiento de normas, políticas, planes, programas, proyectos, obras y actividades.	7. ¿En la empresa SEDA Huánuco, como parte de la auditoría ambiental, se buscará establecer el grado de cumplimiento de normas, políticas, planes, programas, proyectos, obras y actividades? 8. ¿Estima que el Grado de Cumplimiento tiene conexión con el Compromiso hacia los Usuarios?

<b>Servicio de Agua Potable</b>	Relacionamiento con Grupos de Interés	Estándar 27 GC	Se cuenta con una política de relacionamiento de grupos de interés aprobada por directorio. Se establecen lineamientos para identificar grupos de interés. Se elabora un mapa y estrategias de relacionamiento para grupos de interés.	9. ¿Estima Ud., que respecto a los servicios de agua potable, la auditoría ambiental examinará las estrategias de relacionamiento? 10. ¿Considera Ud., que la mencionada política se establece en concordancia con determinados criterios que define el Directorio?
	Evaluación de Desempeño	Estándar 32 GC	Se desarrolla una evaluación de desempeño al año. Se realiza retroalimentación de cada persona evaluada exponiendo los resultados.	11. ¿Como auditor ambiental, estima que SEDA Huánuco evaluará el desempeño de la Gerencia General y Gerente de Línea sobre desempeño y sostenibilidad ambiental de la empresa? 12. ¿Cree Ud., que el proceso de evaluación de desempeño culmina con la retroalimentación individual?
	Desempeño Ambiental	Estándar 33 GC	Se establece y divulga una política de desempeño ambiental que promueva la estrategia de sostenibilidad, señalando los objetivos y mecanismos vinculados al medio ambiente, señalando responsabilidades y compromisos. La política incluye la ecoeficiencia, emisión de gases de efecto invernadero, uso de recursos hídricos, manejo de residuos, cambio climático, biodiversidad, entre otros.	13. ¿Considera Ud., que la auditoría ambiental, examinará los indicadores de ecoeficiencia, emisión de gases, administración de los recursos hídricos, manejo de residuos, enfoque para enfrentar el cambio climático, instrumentos para conservar la biodiversidad, mecanismos de compensación para servicios; de la empresa SEDA Huánuco? 14. ¿Estima Ud., que la empresa establece y divulga una política específica para su desempeño ambiental?
	Compromiso con los Usuarios	Estándar 28 GC Compromiso con los Usuarios	Adopción de políticas de trato responsable para usuarios, lo cual incluye comunicación de derechos, transparencia en el desempeño, solución de reclamos para generar confianza en ellos.	15. ¿Cree Ud., que la auditoría ambiental, evaluará el clima de confianza de los usuarios, en relación a las políticas de trato a los clientes y la solución de reclamos por los servicios de agua potable de SEDA Huánuco? 16. ¿Sabe Ud., que se han adoptado políticas de trato responsable para usuarios?

## **CAPÍTULO III**

### **MARCO METODOLÓGICO**

#### **3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN**

El estudio fue aplicado, no experimental, transversal y cuantitativa; esta tipificación se inscribe en lo que señalan (Hernández & Mendoza, Metodología de la Investigación - Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta, 2018, p. 178): "Se recolectan datos y se describen variables, y su relación ( $X_1-Y_1$ ) ...El interés es la relación entre variables, sea correlación ( $X_1\Theta Y_2$ )".

##### **3.1.1. ENFOQUE**

El enfoque de este trabajo fue cuantitativo, de acuerdo a Hernández & Mendoza (2018, p. 7), quienes afirman lo que sigue:

Sin embargo, en lugar de comenzar con una teoría y luego 'volar' al mundo empírico para confirmar si esta es apoyada por los datos y resultados, el investigador comienza el proceso examinando los hechos en sí y revisando los estudios previos, ambas acciones de manera simultánea, a fin de generar una teoría que sea consistente con lo que está observando que ocurre.

##### **3.1.2. ALCANCE O NIVEL DE INVESTIGACIÓN**

El nivel del mismo, fue descriptivo correlacional (Hernández & Mendoza, Metodología de la Investigación - Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta, 2018, p. 178) "los diseños transeccionales descriptivos buscan la incidencia de una o más variables en una población, son puramente descriptivo" puesto que el estudio relacionará o vinculará diversos fenómenos (variables) entre sí, la relación entre variables, con el propósito de señalar los aspectos principales del problema. Se usará, además, los siguientes métodos: El Método analítico, examinará descomponiendo las variables en dimensiones e indicadores, y los otros métodos irán,

el deductivo y el inductivo, ayudándonos a estudiar el estado actual del arte.

### 3.1.3. DISEÑO

Este estudio, es no experimental y de acuerdo a (Hernández y Mendoza, 2018, p. 178), constituyó un diseño transversal correlacional: “**Transversal correlacional o causal** Estos diseños son útiles para establecer relaciones entre dos o más categorías, conceptos o variables en un momento determinado; a veces, únicamente en términos correlacionales, otras en función de la relación causa-efecto (causales)”, que permitirá investigar para luego proponer instituir la auditoría ambiental en la empresa SEDA Huánuco, a partir del periodo 2021, en esa intención, se utilizará el cuestionario de investigación electrónico, que será enviado al WhatsApp o email de los trabajadores, para su respectivo diligenciamiento.

Un esquema para este tipo de estudio, fue el que sigue:  
El estudio, considerando su diseño fue por “**Objetivos**”, de acuerdo al esquema que adjunto:

$$\text{OG} \left[ \begin{array}{l} \text{OE}_1 \dots \text{CP}_1 \\ \text{OE}_2 \dots \text{CP}_2 \\ \text{OE}_3 \dots \text{CP}_3 \\ \text{OE}_4 \dots \text{CP}_4 \end{array} \right] \text{CF} = \text{HG}$$

#### Donde:

**OG** = Objetivo General.

**OE** = Objetivo Específico

**CP** = Conclusión Parcial

**CF** = Conclusión Final

**HG** = Hipótesis General

### 3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

#### 3.2.1. POBLACIÓN

Estuvo representada por el personal de la Oficina de Control Institucional de SEDA Huánuco S. A. y los demás trabajadores que tienen formación en la carrera de Contabilidad, y la muestra, elegida de manera no probabilística o dirigida (Hernández & Mendoza, 2018, p. 195): “Selecciona casos o unidades participantes por uno o varios propósitos. No pretende que los casos sean estadísticamente representativos”, y por ello, estuvo representada -principalmente- por los trabajadores detallados a continuación:

Tabla 2

*Población y muestra*

PERSONAL EPS SEDA HUÁNUCO S. A.		
Nº	Apellidos y Nombres	
1	Vásquez Ríos, Judith	
2	Torres Acevedo, Próspero	
3	Durand López, Dhumer	
4	Robles Rojas, Manuel	
5	Mendoza Sánchez, Víctor	
6	Reynaga Martínez, Hilda	
7	Villarreal, Yaneth	
8	Olivas Pérez, Rosario	
9	Mariano Colmenares, Pablo	
10	Valverde Cabrera, Edwin	
11		N
12	Euber Espinoza Ambrosio	
13		N
14		N
15		N

Fuente: Oficina de Personal

### **3.2.2. MUESTRA**

Constituida de manera principal (otros conservaron su anonimato), por los trabajadores de la tabla que adjuntamos anteriormente.

## **3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

### **3.3.1. TÉCNICA**

Se utilizó la siguiente técnica:

**La Encuesta:** con la cual recabamos datos de los trabajadores de la empresa SEDA Huánuco, aplicando un cuestionario electrónico, sin generar modificaciones en el entorno. Los datos se obtuvieron a través de un cúmulo de interrogantes direccionadas a la muestra de la población estadística. Habiendo sido una fuente de información primaria fiable.

### **3.3.2. INSTRUMENTO**

El estudio se desarrolló a través del siguiente instrumento de investigación:

**Cuestionario:** Antes de ejecutar la encuesta se alizó una prueba a través del Alfa de Cronbach para evaluar la consistencia interna, con el SPSS, versión 26, y luego se envió electrónicamente una pequeña cartilla a los encuestados, explicándoles en qué consiste el cuestionario, su finalidad, así como también su importancia. Posteriormente se procedió a enviar el Cuestionario Electrónico, con el objetivo que sea diligenciado, en el periodo que estimó conveniente el trabajador.

### **3.4. TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN**

Los resultados son presentados en tablas y figuras, considerando las variables de estudio, se usa la estadística descriptiva e inferencial, a través de las siguientes técnicas:

- Ordenamiento y clasificación
- Obtención de tablas y figuras mediante el SPSS
- Procesamiento computarizado con el paquete estadístico referido

Para la contrastación de hipótesis, se empleó el coeficiente de correlación de Spearman ( $\rho$ ), debido a que quisimos saber si hay relación entre las variables, empleando el paquete estadístico SPSS, versión 26, el mismo que sirvió además para presentar todas las tablas y las figuras respectivas.

## **CAPÍTULO IV**

### **RESULTADOS**

#### **4.1. RELATOS Y DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD OBSERVADA**

Los datos fueron obtenidos a través de la utilización de las técnicas e instrumentos antes mencionados, principalmente mediante el software SPSS; fue así como se procedió a elaborar las tablas y figuras que permitieron determinar y explicar la validez de la hipótesis, respecto de los fenómenos estudiados.

En seguida tenemos las tablas, y las figuras, por cada pregunta del cuestionario.



## 1. Pregunta

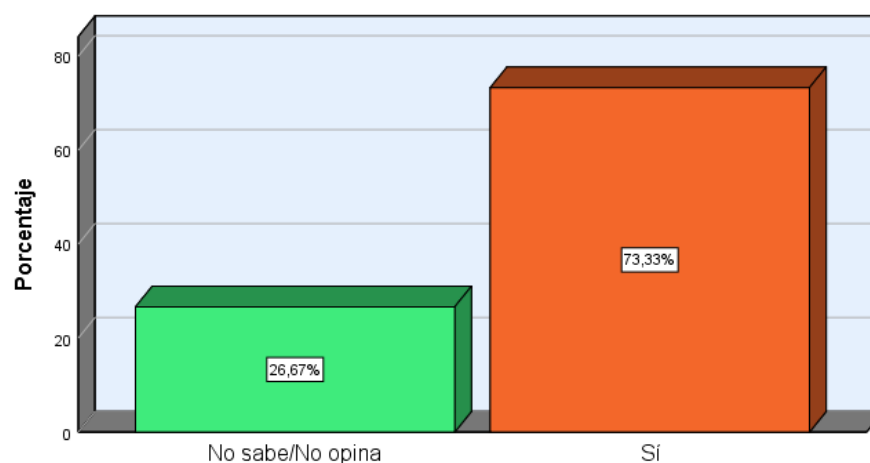
Tabla 2

*¿En la auditoría ambiental, es necesario informar el manejo de fondos del Estado que SEDA Huánuco destinó, en un periodo determinado, al manejo, cuidado y conservación del medio ambiente, en cumplimiento de las normas aplicables?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No sabe/No opina	4	26,7	26,7	26,7
	Sí	11	73,3	73,3	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Figura 2

*¿En la auditoría ambiental, es necesario informar el manejo de fondos del Estado que SEDA Huánuco destinó, en un periodo determinado, al manejo, cuidado y conservación del medio ambiente, en cumplimiento de las normas aplicables?, según tabla 3*



### Interpretación:

De 15 participantes encuestados, la respuesta que se obtuvo fue:

- 11 respondieron "Sí", alcanzando el 73.3 del total.
- 4 respondieron "no sabe/no opina", quienes fueron el 26.7% del total encuestado.

## 2. Pregunta

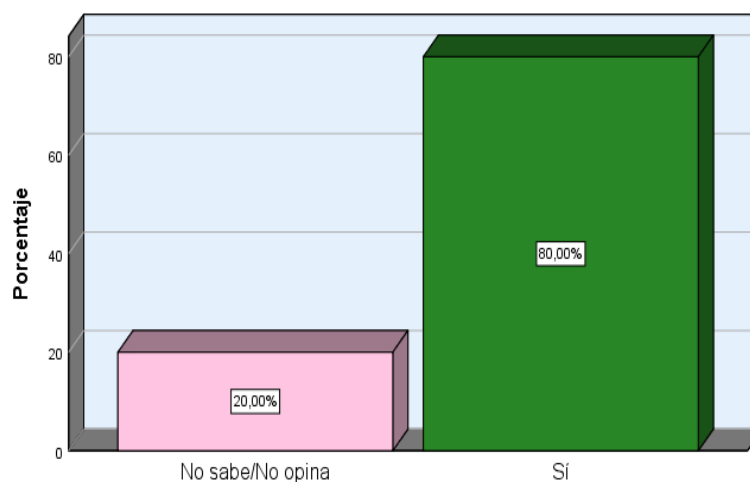
**Tabla 3**

*¿Considera Ud., que el manejo de fondos del Estado que la Empresa SEDA Huánuco dispone, está vinculado a los diversos Grupos de Interés ligados a la Empresa?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No sabe/No opina	3	20,0	20,0	20,0
	Sí	12	80,0	80,0	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

**Figura 3**

*¿Considera Ud., que el manejo de fondos del Estado que la Empresa SEDA Huánuco dispone, está vinculado a los diversos Grupos de Interés ligados a la Empresa?, según tabla 4*



### **Interpretación:**

De 15 participantes encuestados, la respuesta que se obtuvo fue:

- 12 respondieron “Sí”, alcanzando el 80.0 del total.
- 3 respondieron “no sabe/no opina”, quienes fueron el 20.0% del total encuestado.

### 3 pregunta

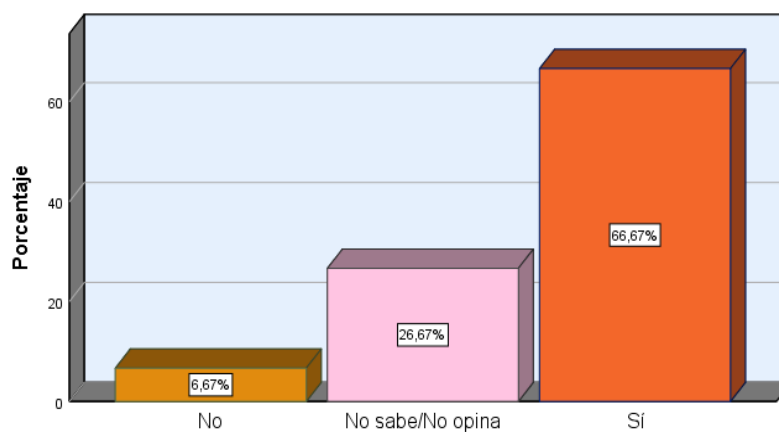
**Tabla 4**

*¿En la actividad de auditor ambiental, estima determinar si la gestión ambiental que desarrolla la empresa SEDA Hco, se realiza considerando políticas, planes, objetivos, metas, resultados, beneficios, alcance, cobertura, costos y controles?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No	1	6,7	6,7	6,7
	No sabe/No opina	4	26,7	26,7	33,3
	Sí	10	66,7	66,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

**Figura 4**

*¿Estima Ud., que la Gestión Ambiental está asociada con la Evaluación de Desempeño en la Empresa SEDA - HUÁNUCO S.A?, según tabla 5*



### Interpretación:

De 15 participantes encuestados, la respuesta que se obtuvo fue:

- 10 respondieron "Sí", alcanzando el 66.7 del total.
- 4 respondieron "no sabe/no opina", quienes fueron el 26.7% del total encuestado.
- 1 respondió "NO", quien fue el 6.7% del total encuestado.

#### 4 pregunta

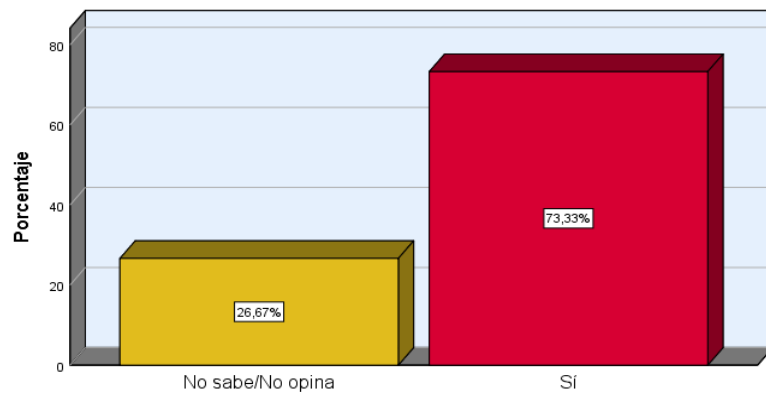
Tabla 5

*¿Estima Ud., que la Gestión Ambiental está asociada con la Evaluación de Desempeño en la Empresa SEDA - HUÁNUCO S.A?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No sabe/No opina	4	26,7	26,7	26,7
	Sí	11	73,3	73,3	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Figura 5

*¿Estima Ud., que la Gestión Ambiental está asociada con la Evaluación de Desempeño en la Empresa SEDA - HUÁNUCO S.A?, según tabla 6*



#### Interpretación:

De 15 participantes encuestados, la respuesta que se obtuvo fue:

- 11 respondieron “Sí”, alcanzando el 73.3 del total.
- 4 respondieron “no sabe/no opina”, quienes fueron el 26.7% del total encuestado.

## 5 pregunta

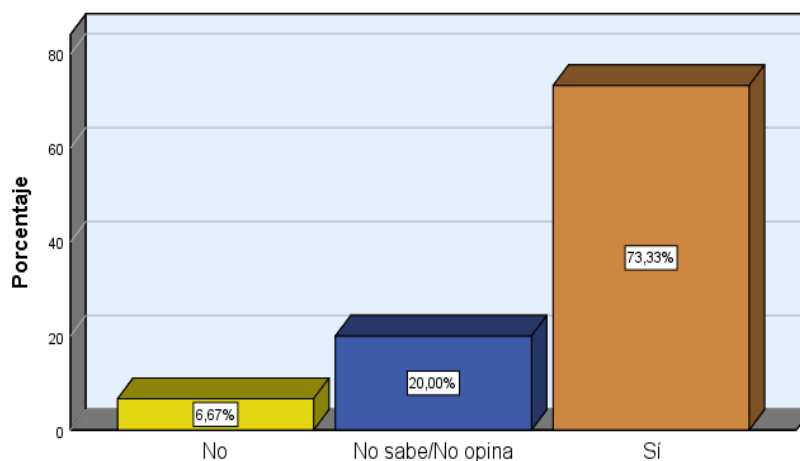
**Tabla 6**

*¿Cree que la ecoauditoría sabrá el uso de herramientas, como monitoreo, investigación, seguimiento, control, uso, manejo, protección; están lográndose oportuna y adecuadamente, y son incorporados en la toma de decisiones de la empresa SEDA Hco?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No	1	6,7	6,7	6,7
	No sabe/No opina	3	20,0	20,0	26,7
	Sí	11	73,3	73,3	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

**Figura 6**

*¿Cree que la ecoauditoría sabrá el uso de herramientas, como monitoreo, investigación, seguimiento, control, uso, manejo, protección; están lográndose oportuna y adecuadamente, y son incorporados en la toma de decisiones de la empresa SEDA Hco? , según tabla 7*



### Interpretación:

De 15 participantes encuestados, la respuesta que se obtuvo fue:

- 11 respondieron “Sí”, alcanzando el 73.3 del total.
- 3 respondieron “no sabe/no opina”, quienes fueron el 20.0% del total encuestado.
- 1 respondió “NO”, quien fue el 6.7% del total encuestado.

## 6. Pregunta

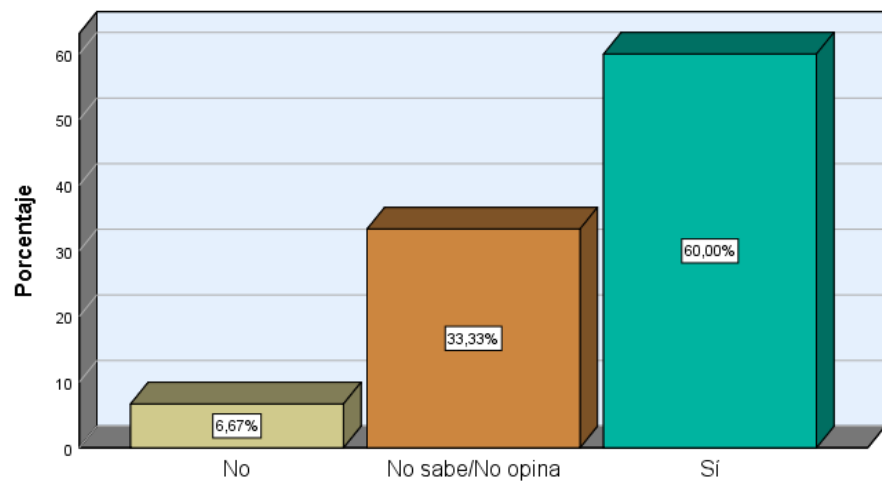
**Tabla 7**

*¿Considera que las Herramientas Ambientales tienen nexo con el Desempeño Ambiental en la Empresa SEDA - HUÁNUCO S.A. de la ciudad de Huánuco 2020?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No	1	6,7	6,7	6,7
	No sabe/No opina	5	33,3	33,3	40,0
	Sí	9	60,0	60,0	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

**Figura 7**

*¿Considera que las Herramientas Ambientales tienen nexo con el Desempeño Ambiental en la Empresa SEDA - HUÁNUCO S.A. de la ciudad de Huánuco 2020?, según tabla 8*



### Interpretación:

De 15 participantes encuestados, la respuesta que se obtuvo fue:

- 9 respondieron “Sí”, alcanzando el 60.0 del total.
- 5 respondieron “no sabe/no opina”, quienes fueron el 33.3% del total encuestado.
- 1 respondió “NO”, quien fue el 6.7% del total encuestado.

## 7. Pregunta

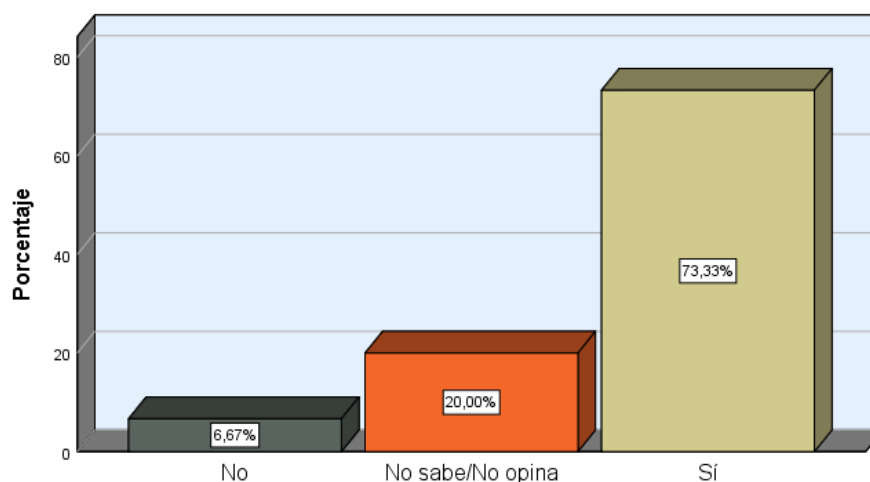
**Tabla 8**

*¿En la empresa SEDA Huánuco, como parte de la auditoría ambiental, se buscará establecer el grado de cumplimiento de normas, políticas, planes, programas, proyectos, obras y actividades?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No	1	6,7	6,7	6,7
	No sabe/No opina	3	20,0	20,0	26,7
	Sí	11	73,3	73,3	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

**Figura 8**

*¿En la empresa SEDA Huánuco, como parte de la auditoría ambiental, se buscará establecer el grado de cumplimiento de normas, políticas, planes, programas, proyectos, obras y actividades?, según tabla 9*



### Interpretación:

De 15 participantes encuestados, la respuesta que se obtuvo fue:

- 11 respondieron “Sí”, alcanzando el 73.3 del total.
- 3 respondieron “no sabe/no opina”, quienes fueron el 26.7% del total encuestado.
- 1 respondió “NO”, quien fue el 6.7% del total encuestado.

## 8. Pregunta

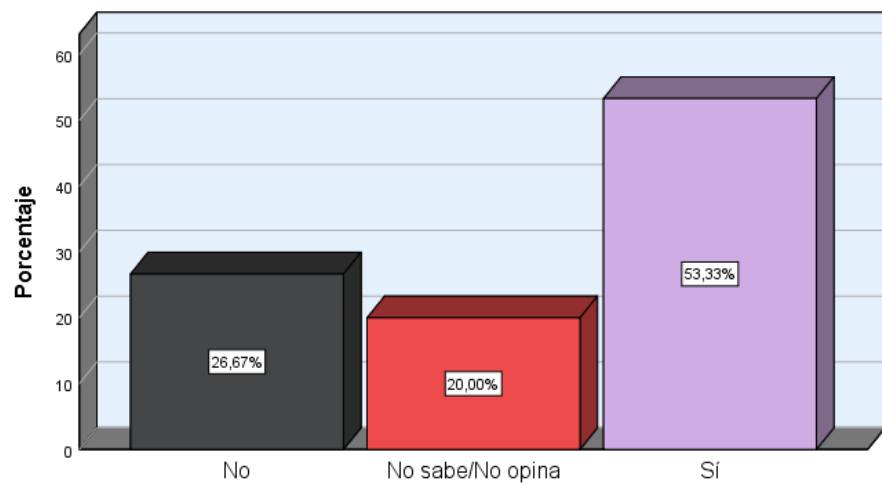
**Tabla 9**

*¿Estima que el Grado de Cumplimiento tiene conexión con el Compromiso hacia los Usuarios en la Empresa SEDA - HUÁNUCO S.A. de la ciudad de Huánuco 2020?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No	4	26,7	26,7	26,7
	No sabe/No opina	3	20,0	20,0	46,7
	Sí	8	53,3	53,3	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

**Figura 9**

*¿Estima que el Grado de Cumplimiento tiene conexión con el Compromiso hacia los Usuarios en la Empresa SEDA - HUÁNUCO S.A. de la ciudad de Huánuco 2020?, según tabla 10*



### **Interpretación:**

De 15 participantes encuestados, la respuesta que se obtuvo fue:

- 8 respondieron “Sí”, alcanzando el 53.3 del total.
- 3 respondieron “no sabe/no opina”, quienes fueron el 20.0% del total encuestado.
- 4 respondió “NO”, quien fue el 26.7% del total encuestado.



## 9. Pregunta

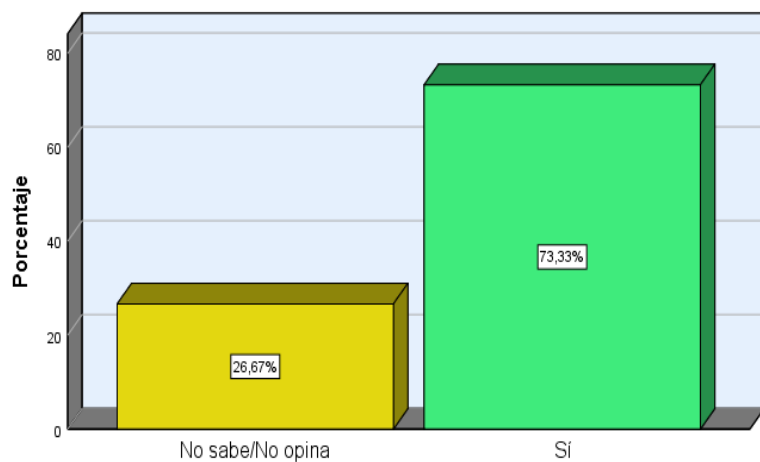
**Tabla 10**

*¿Estima, que, respecto a los servicios de agua potable, la auditoría ambiental examinará las estrategias contenidas en los planes, por cada grupo de interés, incluyendo a los responsables de su ejecución?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No sabe/No opina	4	26,7	26,7	26,7
	Sí	11	73,3	73,3	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

**Figura 10**

*¿Estima, que, respecto a los servicios de agua potable, la auditoría ambiental examinará las estrategias contenidas en los planes, por cada grupo de interés, incluyendo a los responsables de su ejecución?, según tabla 11*



### Interpretación:

De 15 participantes encuestados, la respuesta que se obtuvo fue:

- 11 respondieron “Sí”, alcanzando el 73.3 del total.
- 4 respondieron “no sabe/no opina”, quienes fueron el 26.7% del total encuestado.

## 10. Pregunta

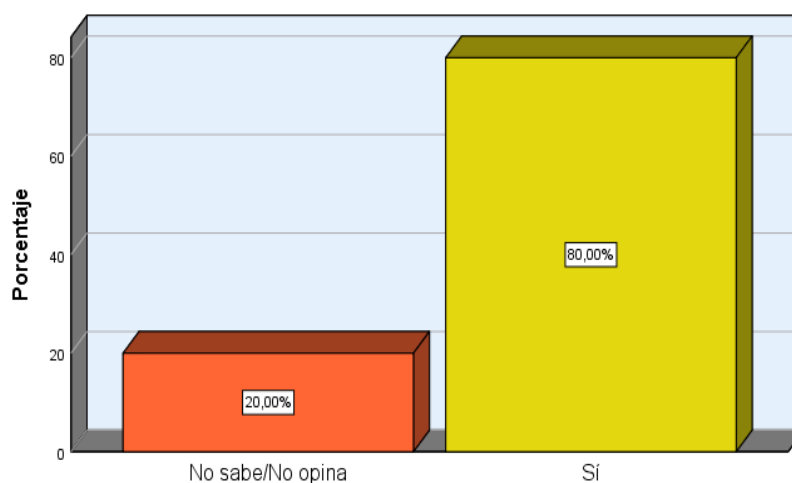
**Tabla 11**

*¿Considera Ud., que la mencionada política se establece en concordancia con determinados criterios que define el Directorio, y se relacionan a la contribución o impacto en la sostenibilidad de la empresa?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No sabe/No opina	3	20,0	20,0	20,0
	Sí	12	80,0	80,0	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

**Figura 11**

*¿Considera Ud., que la mencionada política se establece en concordancia con determinados criterios que define el Directorio, y se relacionan a la contribución o impacto en la sostenibilidad de la empresa?, según tabla 12*



### Interpretación:

De 15 participantes encuestados, la respuesta que se obtuvo fue:

- 12 respondieron “Sí”, alcanzando el 80.0 del total.
- 3 respondieron “no sabe/no opina”, quienes fueron el 20.0% del total encuestado.

## 11. Pregunta

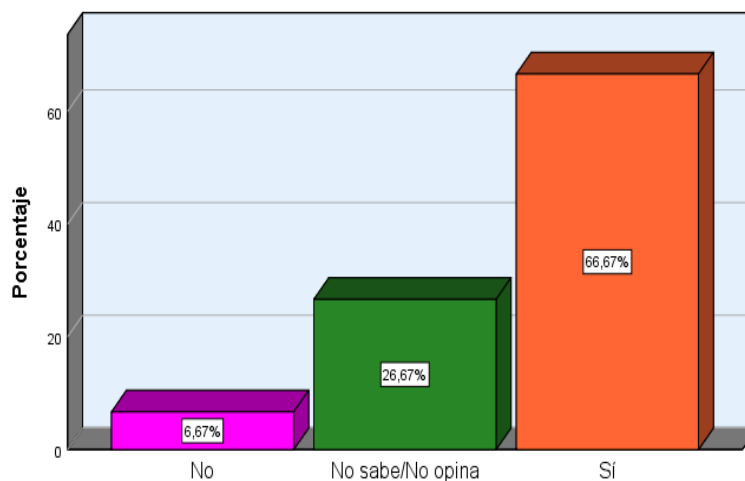
**Tabla 12**

*¿Como auditor ambiental, estima que SEDA Huánuco evaluará el desempeño de la Gerencia General y Gerente de Línea sobre desempeño y sostenibilidad ambiental de la empresa?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No	1	6,7	6,7	6,7
	No sabe/No opina	4	26,7	26,7	33,3
	Sí	10	66,7	66,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

**Figura 12**

*¿Como auditor ambiental, estima que SEDA Huánuco evaluará el desempeño de la Gerencia General y Gerente de Línea sobre desempeño y sostenibilidad ambiental de la empresa?, según tabla 13*



### Interpretación:

De 15 participantes encuestados, la respuesta que se obtuvo fue:

- 10 respondieron "Sí", alcanzando el 66.7 del total.
- 4 respondieron "no sabe/no opina", quienes fueron el 26.7% del total encuestado.
- 1 respondió "NO", quien fue el 6.7% del total encuestado.

## 12. Pregunta

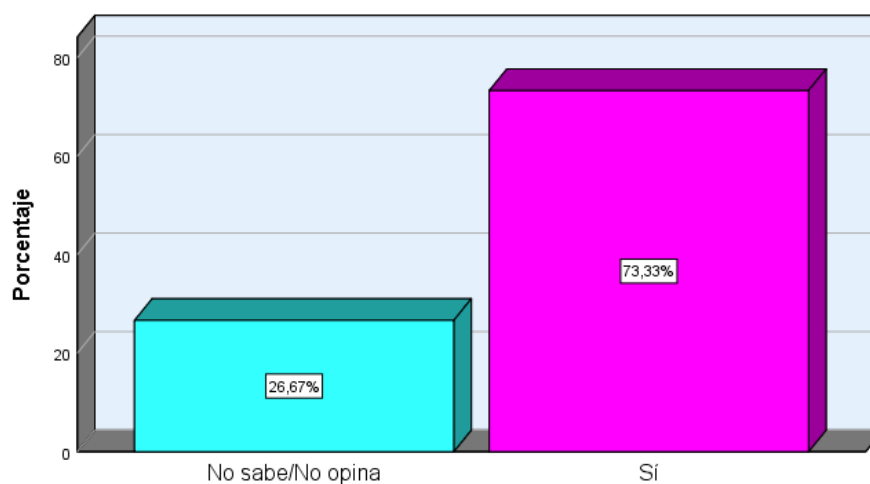
**Tabla 13**

*¿Cree Ud., que el proceso de evaluación de desempeño culmina con la retroalimentación individual para cada persona evaluada en la cual se exponen los resultados?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No sabe/No opina	4	26,7	26,7	26,7
	Sí	11	73,3	73,3	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

**Figura 13**

*¿Cree Ud., que el proceso de evaluación de desempeño culmina con la retroalimentación individual para cada persona evaluada en la cual se exponen los resultados?, según tabla 14*



### Interpretación:

De 15 participantes encuestados, la respuesta que se obtuvo fue:

- 11 respondieron “Sí”, alcanzando el 73.3 del total.
- 4 respondieron “no sabe/no opina”, quienes fueron el 26.7% del total encuestado.

### 13. Pregunta

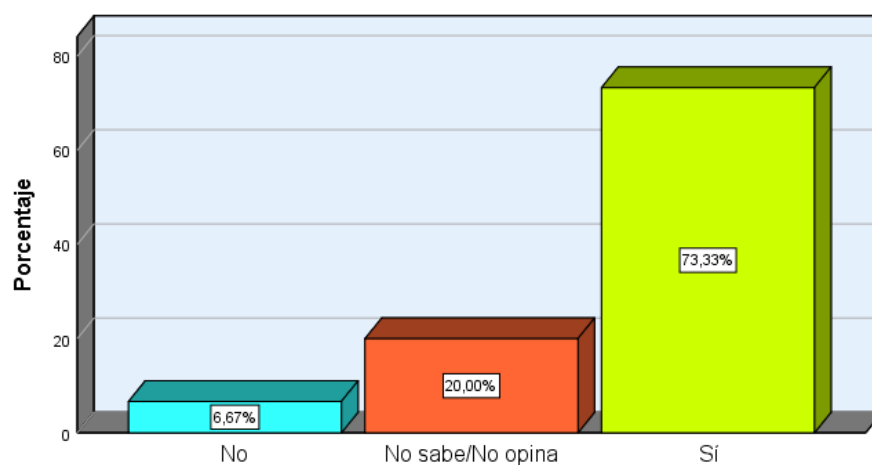
**Tabla 14**

*¿Piensa, que la ecoauditoría, examinará la ecoeficiencia, gases del efecto invernadero, recursos hídricos, manejo de residuos, enfoque del cambio climático, conservación de la biodiversidad, compensación para servicios; de la empresa SEDA Huánuco?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No	1	6,7	6,7	6,7
	No sabe/No opina	3	20,0	20,0	26,7
	Sí	11	73,3	73,3	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

**Figura 14**

*¿Piensa, que la ecoauditoría, examinará la ecoeficiencia, gases del efecto invernadero, recursos hídricos, manejo de residuos, enfoque del cambio climático, conservación de la biodiversidad, compensación para servicios; de la empresa SEDA Huánuco?, según tabla 15*



### Interpretación:

De 15 participantes encuestados, la respuesta que se obtuvo fue:

- 11 respondieron “Sí”, alcanzando el 73.3 del total.
- 3 respondieron “no sabe/no opina”, quienes fueron el 20.0% del total encuestado.
- 1 respondió “NO”, quien fue el 6.7% del total encuestado.

#### 14. Pregunta

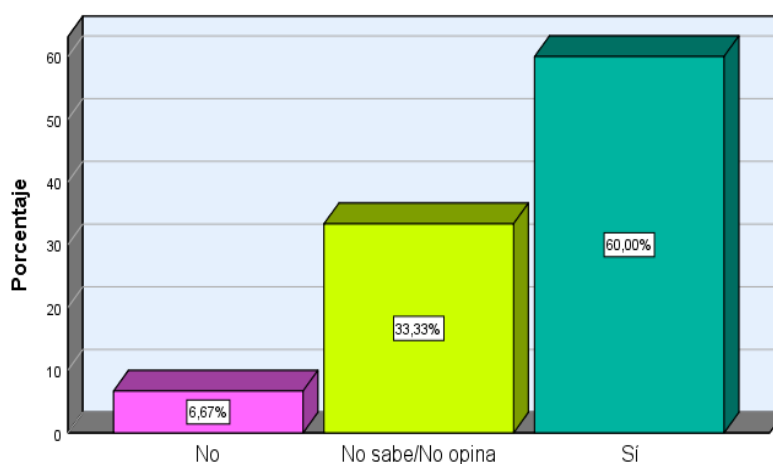
**Tabla 15**

*¿Estima, que la empresa establece y divulga políticas de desempeño ambiental como estrategia de sostenibilidad, estipulando objetivos específicos y vínculo ambiental y los compromisos de preservación, incluidas las responsabilidades?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No	1	6,7	6,7	6,7
	No sabe/No opina	5	33,3	33,3	40,0
	Sí	9	60,0	60,0	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

**Figura 15**

*¿Estima, que la empresa establece y divulga políticas de desempeño ambiental como estrategia de sostenibilidad, estipulando objetivos específicos y vínculo ambiental y los compromisos de preservación, incluidas las responsabilidades?, según tabla 16*



#### **Interpretación:**

De 15 participantes encuestados, la respuesta que se obtuvo fue:

- 9 respondieron “Sí”, alcanzando el 60.0 del total.

- 5 respondieron “no sabe/no opina”, quienes fueron el 33.3% del total encuestado.
- 1 respondió “NO”, quien fue el 6.7% del total encuestado.

## 15. Pregunta

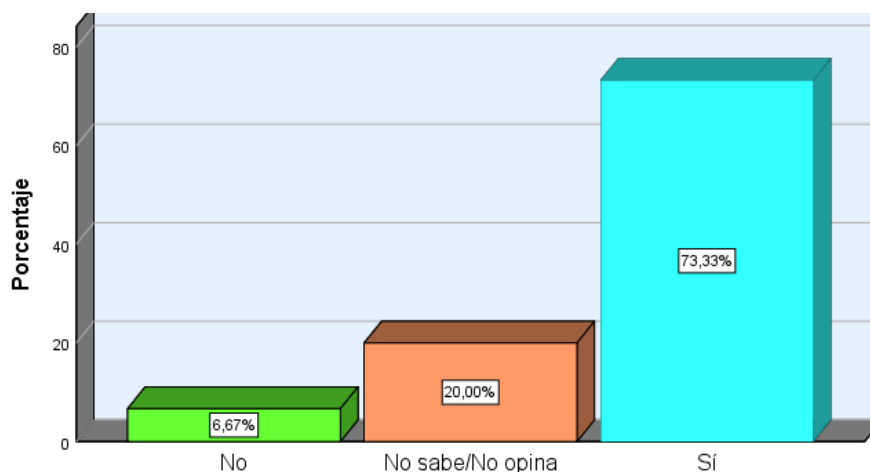
**Tabla 16**

*¿Cree Ud., que la auditoría ambiental, evaluará el clima de confianza de los usuarios, en relación a las políticas de trato a los clientes y la solución de reclamos por los servicios de agua potable de SEDA Huánuco?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No	1	6,7	6,7	6,7
	No sabe/No opina	3	20,0	20,0	26,7
	Sí	11	73,3	73,3	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

**Figura 16**

*¿Estima, que la empresa establece y divulga políticas de desempeño ambiental como estrategia de sostenibilidad, estipulando objetivos específicos y vínculo ambiental y los compromisos de preservación, incluidas las responsabilidades?, según tabla 17*



### Interpretación:

De 15 participantes encuestados, la respuesta que se obtuvo fue:

- 11 respondieron “Sí”, alcanzando el 73.3 del total.

- 3 respondieron “no sabe/no opina”, quienes fueron el 20.0% del total encuestado.
- 1 respondió “NO”, quien fue el 6.7% del total encuestado.

#### 16. Pregunta

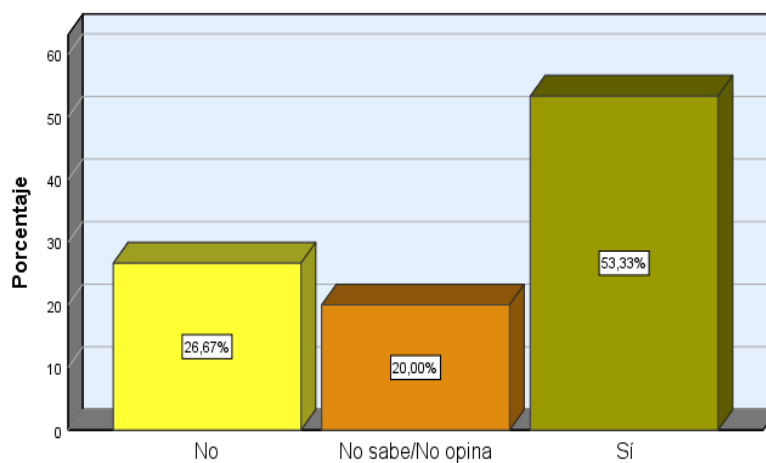
**Tabla 17**

*¿Sabe que adoptaron políticas de trato justo, comunicación al cliente de sus derechos, transparencia en el desempeño de la empresa SEDA, y de decisiones relevantes; así como solución de reclamos, para generar confianza en los usuarios?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No	4	26,7	26,7	26,7
	No sabe/No opina	3	20,0	20,0	46,7
	Sí	8	53,3	53,3	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

**Figura 17**

*¿Sabe que adoptaron políticas de trato justo, comunicación al cliente de sus derechos, transparencia en el desempeño de la empresa SEDA, y de decisiones relevantes; así como solución de reclamos, para generar confianza en los usuarios?, según tabla 18*





**Interpretación:**

De 15 participantes encuestados, la respuesta que se obtuvo fue:

- 8 respondieron “Sí”, alcanzando el 53.3 del total.
- 3 respondieron “no sabe/no opina”, quienes fueron el 20.0% del total encuestado.
- 4 respondieron “NO”, quienes fueron el 26.7% del total encuestado.

## 4.2. CONJUNTO DE ARGUMENTOS ORGANIZADOS

Posteriormente hemos realizado las siguientes acciones:

### a) Contrastación de hipótesis

Respecto a la contrastación de la hipótesis, tenemos que decir: existen dos posibilidades de error, el tipo I y el tipo II, el primero sucede si rechazamos la hipótesis nula, siendo esta verdadera y el segundo tipo de error ocurre si aceptamos la hipótesis nula, siendo esta falsa.

### b) Prueba de Hipótesis

Previamente a aplicar una prueba estadística, ya sea paramétrica o no paramétrica, hemos empleado -en cada una de las dimensiones de la variable respectiva- una prueba de normalidad con la finalidad de tener el estadístico adecuado, hallando lo siguiente:

**Tabla 18**

*Pruebas de normalidad A*

Pruebas de normalidad						
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
D1 (Agrupada)	,485	15	,000	,499	15	,000
D5 (Agrupada)	,485	15	,000	,499	15	,000
a. Corrección de significación de Lilliefors						

Leyenda: D1 = Manejo de los Fondos del Estado

D5 = Relacionamiento con Grupos de Interés

**Tabla 19**

*Pruebas de normalidad B*

Pruebas de normalidad						
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
D2 (Agrupada)	,485	15	,000	,499	15	,000
D6 (Agrupada)	,485	15	,000	,499	15	,000
a. Corrección de significación de Lilliefors						

Leyenda: D2 = Gestión Ambiental

D6 = Evaluación de Desempeño

**Tabla 20**

*Pruebas de normalidad C*

Pruebas de normalidad						
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
D3 (Agrupada)	,453	15	,000	,561	15	,000
D7 (Agrupada)	,453	15	,000	,561	15	,000
a. Corrección de significación de Lilliefors						

Leyenda: D3 = Herramientas Ambientales

D7 = Desempeño Ambiental

**Tabla 21**

*Pruebas de normalidad D*

Pruebas de normalidad						
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
D4 (Agrupada)	,350	15	,000	,643	15	,000
D8 (Agrupada)	,350	15	,000	,643	15	,000
a. Corrección de significación de Lilliefors						

Leyenda: D4 = Grado de Cumplimiento

D8 = Compromiso con los Usuarios

**Tabla 22**

*Pruebas de normalidad E*

Pruebas de normalidad						
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
VI (Agrupada)	,485	15	,000	,499	15	,000
VII (Agrupada)	,485	15	,000	,499	15	,000
a. Corrección de significación de Lilliefors						

Leyenda: VI = AUDITORÍA AMBIENTAL

VII = SERVICIO DE AGUA POTABLE

Debido a que la muestra fue menor a 50, utilizamos la prueba Shapiro-Wilk en todos los casos, en cada una de las dimensiones y en las variables I y II; la significancia es menor a 0,05, por lo que constatamos que no son normales, entonces con el conocimiento de lo anterior hemos elegido el Coeficiente de Spearman, ya que se trata de un caso de estadística no

paramétrica y de las pruebas que se utiliza en ella, se tiene en dicho coeficiente, y sirve para medir la relación que existe entre la variable 1 (AUDITORÍA AMBIENTAL) y la variable 2 (SERVICIO DE AGUA POTABLE), principalmente y la asociación que hay entre la Dimensión 1 – Manejo de los Fondos del Estado y la Dimensión 5 – Relacionamiento con Grupos de Interés, la Dimensión 2 – Gestión Ambiental y la Dimensión 6 – Evaluación de Desempeño, la Dimensión 3 - Herramientas Ambientales y la Dimensión 7 - Desempeño Ambiental y finalmente entre la Dimensión 4 – Grado de Cumplimiento y la Dimensión 8 – Compromiso con los Usuarios.

Es por ello que, examinando la correlación de la Hipótesis específica 1, tenemos: Que probar la hipótesis, y para ello, formulamos, las siguientes hipótesis estadísticas:

**Hipótesis Nula H0:** El manejo de los Fondos del Estado no está relacionado con los Grupos de Interés en la empresa SEDA Huánuco SA. de la ciudad de Huánuco 2020

**Hipótesis Alterna H1:** El manejo de los Fondos del Estado está relacionado con los grupos de interés en la empresa SEDA - HUÁNUCO S.A. de la ciudad de Huánuco 2020

**Tabla 23**

*Correlación entre la D1 y D5*

Correlaciones				
			D1 (Agrupada)	D5 (Agrupada)
Rho de Spearman	D1 (Agrupada)	Coeficiente de correlación	1,000	1,000**
		Sig. (bilateral)	.	.
		N	15	15
	D5 (Agrupada)	Coeficiente de correlación	1,000**	1,000
		Sig. (bilateral)	.	.
		N	15	15

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Leyenda = D1 = Manejo de los Fondos del Estado

D5 = Relacionamiento con Grupos de Interés

## INTERPRETACIÓN:

Como el Coeficiente **Rho** es **1,000** y de acuerdo al baremo de estimación (**Anexo N° 3**) de la Correlación de Spearman, existe una correlación positiva grande y perfecta. Además, el nivel de significancia es menor que 0,05, representado por 0,000 en esta Tabla, de significación bilateral, - tanto en el Manejo de los Fondos del Estado como en el Relacionamiento con Grupos de Interés-; ello, significa que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna, debido a que existe relación entre las variables; luego podemos inferir que: El manejo de los Fondos del Estado está relacionado con los grupos de interés en la empresa SEDA - HUÁNUCO S.A. de la ciudad de Huánuco 2020

Ahora examinando la correlación de la Hipótesis específica 2, tenemos: Que probar la hipótesis, para ello, formulamos las siguientes hipótesis estadísticas:

**Hipótesis Nula H0:** La Gestión Ambiental no está vinculada con la Evaluación de Desempeño en la Empresa SEDA - HUÁNUCO S.A. de la ciudad de Huánuco 2020

**Hipótesis Alterna H1:** La Gestión Ambiental está vinculada con la Evaluación de Desempeño en la Empresa SEDA - HUÁNUCO S.A. de la ciudad de Huánuco 2020

Tabla 24

*Correlación entre la D2 y D6*

Correlaciones				
			D2 (Agrupada)	D6 (Agrupada)
Rho de Spearman	D2 (Agrupada)	Coeficiente de correlación	1,000	1,000**
		Sig. (bilateral)	.	.
		N	15	15
	D6 (Agrupada)	Coeficiente de correlación	1,000**	1,000
		Sig. (bilateral)	.	.
		N	15	15
** La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral).				

Legenda= D2 = Gestión Ambiental

D6 = Evaluación de Desempeño

### INTERPRETACIÓN:

Como el Coeficiente **Rho** es **1,000** y de acuerdo al baremo de estimación (**Anexo N° 3**) de la Correlación de Spearman, existe una correlación positiva grande y perfecta. Asimismo, el nivel de significancia es menor de 0,05, representado por 0,000 en esta Tabla, de significación bilateral, -tanto en la Gestión Ambiental como en la Evaluación de Desempeño-; ello, significa que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna, debido a que existe relación entre las variables; luego podemos inferir que: Las Herramientas Ambientales tienen nexo con el desempeño ambiental en la empresa SEDA - HUÁNUCO S.A. de la ciudad de Huánuco 2020

Proseguimos, examinando la correlación de la Hipótesis específica 3, y, tenemos: Que probar la hipótesis, para ello, formulamos, las siguientes hipótesis estadísticas:

**Hipótesis Nula H0:** Las Herramientas Ambientales no tienen nexo con el Desempeño Ambiental en la Empresa SEDA - HUÁNUCO S.A. de la ciudad de Huánuco 2020

**Hipótesis Alterna H1:** Las Herramientas Ambientales tienen nexo con el Desempeño Ambiental en la Empresa SEDA - HUÁNUCO S.A. de la ciudad de Huánuco 2020

Tabla 25

*Correlación entre la D3 y D7*

Correlaciones				
			D3 (Agrupada)	D7 (Agrupada)
Rho de Spearman	D3 (Agrupada)	Coeficiente de correlación	1,000	1,000**
		Sig. (bilateral)	.	.
		N	15	15
	D7 (Agrupada)	Coeficiente de correlación	1,000**	1,000
		Sig. (bilateral)	.	.
		N	15	15
** La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral).				

Legenda = D3 = Herramientas Ambientales

D7 = Desempeño Ambiental

### INTERPRETACIÓN:

Como el Coeficiente **Rho** es **1,000** y de acuerdo al baremo de estimación (**Anexo N° 3**) de la Correlación de Spearman, existe una correlación positiva grande y perfecta. Además, el nivel de significancia es menor que 0,05, representado por 0,000 en esta Tabla, de significación bilateral, - tanto en las Herramientas Ambientales como en el Desempeño Ambiental-; ello, significa que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna, debido a que existe relación entre las variables; luego podemos inferir que: Las Herramientas Ambientales tienen nexo con el desempeño ambiental en la empresa SEDA - HUÁNUCO S.A. de la ciudad de Huánuco 2020

Continuamos, evaluando la correlación de la Hipótesis específica 4, y, tenemos: Que probar la hipótesis, para ello, formulamos, las siguientes hipótesis estadísticas:

**Hipótesis Nula H0:** El Grado de Cumplimiento no tiene conexión con el compromiso hacia los usuarios de la empresa SEDA - HUÁNUCO S.A. de la ciudad de Huánuco 2020

**Hipótesis Alterna H1:** El Grado de Cumplimiento tiene conexión con el compromiso hacia los usuarios de la empresa SEDA - HUÁNUCO S.A. de la ciudad de Huánuco 2020

Tabla 26

*Correlación entre la D4 y D8*

Correlaciones				
			D4 (Agrupada)	D8 (Agrupada)
Rho de Spearman	D4 (Agrupada)	Coeficiente de correlación	1,000	1,000**
		Sig. (bilateral)	.	.
		N	15	15
	D8 (Agrupada)	Coeficiente de correlación	1,000**	1,000
		Sig. (bilateral)	.	.
		N	15	15

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Leyenda = D4 = Grado de Cumplimiento

D8 = Compromiso hacia los Usuarios

## INTERPRETACIÓN:

Como el Coeficiente **Rho** es **1,000** y de acuerdo al baremo de estimación (**Anexo N° 3**) de la Correlación de Spearman, existe una correlación positiva grande y perfecta. Además, el nivel de significancia es menor que 0,05, representado por 0,000 en esta Tabla, de significación bilateral, - tanto en el Grado de Cumplimiento como en el Compromiso hacia los Usuarios -; ello, significa que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna, debido a que existe relación entre las variables; luego podemos inferir que: El Grado de Cumplimiento tiene conexión con el Compromiso hacia los usuarios en la empresa SEDA - HUÁNUCO S.A. de la ciudad de Huánuco 2020

Para concluir, se tiene la correlación de la Hipótesis General:

Con el propósito de probar la hipótesis, hemos formulado las siguientes hipótesis estadísticas:

**Hipótesis Nula H0:** La Auditoría ambiental no se relaciona con el servicio de agua potable en la Empresa SEDA Huánuco de la ciudad de Huánuco 2020

**Hipótesis Alterna H1:** La Auditoría ambiental se relaciona con el servicio de agua potable en la Empresa SEDA Huánuco de la ciudad de Huánuco 2020

Tabla 27

Correlación entre la V1 y V2

Correlaciones				
			VI (Agrupada)	VII (Agrupada)
Rho de Spearman	VI (Agrupada)	Coeficiente de correlación	1,000	1,000**
		Sig. (bilateral)	.	.
		N	15	15
	VII (Agrupada)	Coeficiente de correlación	1,000**	1,000
		Sig. (bilateral)	.	.
		N	15	15
**. La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral).				

Legenda= V1 = Auditoría Ambiental

V2 = Servicio de Agua Potable



### **INTERPRETACIÓN:**

Como el Coeficiente **Rho** es **1,000** y de acuerdo al baremo de estimación (**Anexo N° 3**) de la Correlación de Spearman, existe una correlación positiva grande y perfecta. Además, el nivel de significancia es menor que 0,05, representado por 0,000 en esta Tabla, de significación bilateral, -tanto en la Auditoría Ambiental como en el Servicio de Agua Potable-; ello, significa que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna, debido a que existe relación entre las variables; luego podemos inferir que: La Auditoría Ambiental se relaciona con el servicio de agua potable en la Empresa SEDA Huánuco de la ciudad de Huánuco 2020.

En lo relativo a las hipótesis específicas, hemos procedido de igual manera, tal como dijimos y demostramos anteriormente.

## CAPÍTULO V

### DISCUSIÓN

#### 5.1. EN QUÉ CONSISTE LA SOLUCIÓN DEL PROBLEMA

El problema de investigación que nos llevó a realizar esta investigación, ha sido solucionado, en la medida, que ha quedado demostrado y ahora sabemos, que:

- La Auditoría Ambiental se relaciona con el Servicio de Agua Potable en la empresa SEDA Huánuco S. A. en la ciudad de Huánuco 2020
- Existe vínculo entre el manejo de los fondos del Estado y los grupos de interés en la empresa SEDA Huánuco
- Hay nexo entre la gestión ambiental y la evaluación de desempeño en la empresa SEDA Huánuco S. A. en la ciudad de Huánuco 2020
- Es posible analizar la conexión entre las herramientas ambientales y el desempeño ambiental en la empresa SEDA Huánuco S. A. en la ciudad de Huánuco 2020
- Existe nexo entre el grado de cumplimiento y el compromiso con los usuarios en la empresa SEDA Huánuco S. A., en la ciudad de Huánuco 2020

#### **Discusión de resultados de los antecedentes internacionales**

Algunas de las conclusiones a las que arribaron, en el estudio en referencia (Fuiltala, 2018, pp. 88-90), nos permiten realizar las siguientes apreciaciones:

**Ellos** sostienen, que:

- El nivel de automatización en la prestación del servicio de agua potable en la ciudad de San Gabriel - Cantón Montúfar es nulo, generando consigo inconvenientes en la calidad de agua que se distribuye a la población.

**Nosotros** expresamos, en la cuarta conclusión del trabajo:

Es posible analizar la conexión entre las herramientas ambientales y el desempeño ambiental en la empresa SEDA Huánuco S. A. en la ciudad de Huánuco 2020, que de manera indirecta refiere el mismo.

**Ellos** dicen, que:

- El modelo de gestión que ha empleado la Dirección de agua potable no ha permitido que el GAD opere en base criterios de integralidad, eficiencia, calidad y sostenibilidad para proveer de servicios públicos de agua potable y alcantarillado.

Mientras que **nosotros**, en nuestra tercera conclusión sostenemos:

Que entre la Gestión Ambiental y la Evaluación de Desempeño..., en la empresa estudiada, existe asociación entre dichas variables, por eso, decimos con un 95% de probabilidad: Hay nexo entre la gestión ambiental y la evaluación de desempeño en la empresa SEDA Huánuco S. A. en la ciudad de Huánuco 2020; más no opinamos, directamente, sobre la eficiencia, integralidad, calidad y sostenibilidad de la empresa.

**Ellos**, manifiestan:

- que la actual prestación del servicio de agua potable es regular y mala. Los aspectos administrativos son los que muestran más inconvenientes, ya que el municipio no puede hacer un manejo adecuado de esta prestación de servicios.

En la primera conclusión, **nosotros**, escuetamente sustentamos:

La Auditoría Ambiental se relaciona con el Servicio de Agua Potable en la empresa SEDA Huánuco S. A. en la ciudad de Huánuco 2020

**Ellos** afirman, que:

- Tanto el agua potable como el alcantarillado con servicios que deben ser suministrados con altos criterios de calidad, eficiencia,

sostenibilidad y accesibilidad para toda la población lo cual garantiza una vida digna.

**Nosotros**, enfáticamente, en nuestra quinta conclusión, sostenemos:

Existe nexo entre el grado de cumplimiento y el compromiso con los usuarios en la empresa SEDA Huánuco S. A., en la ciudad de Huánuco 2020; significando ello, -indicamos ahora- criterios de calidad y eficiencia en el servicio que brinda la empresa, a la sociedad en su conjunto.

### **Discusión de resultados de los antecedentes nacionales**

Los antecedentes nacionales, a los que hemos recurrido, han llegado a las conclusiones siguientes:

(Torres, 2015, p. 118), en su cuarta conclusión, manifiesta: De acuerdo a los métodos de evaluación ambiental de manera descriptiva y la técnica de observación, se considera que, en la empresa a Tambos Perú S.A.C., no cuentan con procedimientos a seguir de evaluación ambiental, tomando como base los criterios de las normas internacionales ISO, NIC y revisión de la normativa ambiental vigente.

Mientras que nosotros, hemos llegado a la cuarta conclusión:

El examen de las herramientas ambientales está asociado al desempeño ambiental en los trabajadores del Servicio de Agua Potable SEDA Huánuco S.A., notándose, que tampoco precisamos el tipo de norma que servirá para análisis el desempeño ambiental de la empresa SEDA Huánuco.

(Lizana, 2018, pp. 95-96), en una de sus conclusiones, expresa: los servicios de agua potable que se proveen deben ser considerados dentro de la agenda de desarrollo en cada nación. Por ello las instituciones deben asumir compromisos de alto nivel político que incluye la integración de varios ministerios y una participación efectiva de diversos sectores productivos incluida la

sociedad civil; mientras que nosotros sostenemos, en la quinta conclusión, decimos lo siguiente: Existe nexo entre el grado de cumplimiento y el compromiso con los usuarios de SEDA en la ciudad de Huánuco 2020, lo que en cierta medida, si vemos el grado de cumplimiento y el compromiso con los usuarios de manera positiva, se puede afirmar que constituyen similares ideas.

(Díaz & Meza, 2016, p. 83), en el segundo párrafo de su primera conclusión, afirman: al mejorar el servicio de abastecimiento de agua, se mejoraron las condiciones de salud de los pobladores en general, generando beneficios a la higiene, salud, disminuyendo la prevalencia de enfermedades asociadas a este vital líquido; por nuestro lado, nosotros, sostenemos, -en términos generales, en la primera conclusión- lo que sigue: La Auditoría Ambiental se relaciona con el Servicio de Agua Potable en la empresa SEDA la ciudad de Huánuco 2020, lo que en buen romance, es el abastecimiento del agua potable, en condiciones óptimas, que garanticen la salubridad de los pobladores.

### **Discusión de resultados de los antecedentes locales**

(Basualdo, 2017, p. 71), en un aspecto de su segunda conclusión, refiere: que la empresa responsable del servicio de agua en Pilco marca (SEDA) no muestra aspectos fiables, los usuarios no ven flexibilidad en la empresa, 42% no define una opinión; lo que tiene similitud con nuestra quinta conclusión, que dice: Existe nexo entre el grado de cumplimiento y el compromiso con los usuarios en la empresa SEDA en la ciudad de Huánuco 2020, que se relaciona con los reclamos, consignados en el Código de Buen Gobierno de la empresa, desde el año 2018.

(Soto, 2016, p. 67), en su primera conclusión manifiesta: al implementar y hacer seguimiento de auditoría ambiental, la municipalidad puede identificar sus fortalezas y debilidades en cuanto a cómo se gestionan los residuos y cómo se desarrolla el

proceso de control interno para generar estándares de calidad; aquello se relaciona con la primera conclusión nuestra: La Auditoría Ambiental se relaciona con el Servicio de Agua Potable en la empresa SEDA Huánuco S. A. en la ciudad de Huánuco 2020, lo que como corolario, señalamos meridianamente, como recomendación de este trabajo: la institucionalización de la Auditoría Ambiental en SEDA Huánuco.

(Cajas & León, 2019, pp. 142-143), en el primer párrafo de la octava conclusión, de su trabajo de tesis, han expresado lo siguiente: Por último, se concluye que la implementación de la Norma ISO 9001:2015 presenta influencia significativa en la eficacia (logro de metas) y la eficiencia de la EPS; lo que se relaciona -nuevamente- con nuestra primera conclusión: La Auditoría Ambiental se relaciona con el Servicio de Agua Potable en la empresa SEDA Huánuco S. A. en la ciudad de Huánuco 2020, debido a que son normas que propenden la mejora en la Calidad y la Gestión Ambiental (las ISO 9001 y las ISO 14000, respectivamente) y que, por lo mismo, tienden a la implementación de la auditoría ambiental, en la empresa, como parte de las políticas públicas, que beneficiarán a la sociedad en general.

## **5.2. SUSTENTACIÓN CONSISTENTE Y COHERENTE DE SU PROPUESTA**

Los procedimientos de investigación empleados, en el transcurso del trabajo de campo, el procesamiento de los datos y el uso del estadístico adecuado, han permitido generar la información pertinente, mediante el Software SPSS, versión 26 y aplicando el Coeficiente de Spearman, todo eso, ha permitido solucionar la inquietud académica en el campo de la Auditoría Ambiental y afirmar categóricamente que: La Auditoría Ambiental se relaciona con el Servicio de Agua Potable en la empresa SEDA Huánuco S. A. en la ciudad de Huánuco 2020.

La consistencia y coherencia de la propuesta, la vemos, a continuación:

**Hipótesis Nula H0:** La Auditoría Ambiental no se relaciona con el servicio de agua potable en la Empresa SEDA Huánuco de la ciudad de Huánuco 2020

**Hipótesis Alterna H1:** La Auditoría Ambiental se relaciona con el servicio de agua potable en la Empresa SEDA Huánuco de la ciudad de Huánuco 2020

*Tabla 19 Correlación entre la Auditoría Ambiental y el Servicio de Agua Potable*

Correlación de la Hipótesis General				
			VI (Agrupada)	VII (Agrupada)
Rho de Spearman	VI (Agrupada)	Coeficiente de correlación	1,000	1,000**
		Sig. (bilateral)	.	.
		N	15	15
	VII (Agrupada)	Coeficiente de correlación	1,000**	1,000
		Sig. (bilateral)	.	.
		N	15	15
**. La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral).				

La interpretación de esta tabla ha sido realizada anteriormente, tan igual como de cada una, de las hipótesis específicas.

### 5.3. PROPUESTA DE NUEVAS HIPÓTESIS

Este estudio efectuado puede vislumbrar, dos hipótesis:

- La primera es la siguiente: La Auditoría Ambiental está asociada con la calidad del agua potable en la Empresa SEDA Huánuco de la ciudad del mismo nombre.

La segunda, la constituye aquella: La Auditoría Ambiental se relaciona con la conservación del medio ambiente que promueve la Empresa SEDA Huánuco.

## CONCLUSIONES

1. Se efectuó el estudio, en trabajadores de la Empresa SEDA HUÁNUCO S.A., que permite, con un 95.0 % de probabilidad, sostener lo siguiente: La Auditoría Ambiental se relaciona con el Servicio de Agua Potable en la empresa SEDA Huánuco S. A. en la ciudad de Huánuco 2020. Los resultados muestran, en los datos extraídos, aplicándose el Coeficiente de Correlación de Spearman, un índice de **1.000**, entonces, existe una correlación positiva grande y perfecta. Adicionalmente, la significancia es menor que 0,05, representado por 0,000 en la Tabla, de significación bilateral, -tanto en la Auditoría Ambiental como en el Servicio de Agua Potable-, probándose de esa manera la asociación de dichas variables representado por la hipótesis general y cumpliendo el objetivo general, conexo al problema general.
2. Hay conexión entre el: Manejo de los Fondos del Estado y los Grupos de Interés; tal como se ha podido corroborar – en los trabajadores de la Empresa SEDA S.A.–, ayudando a un mejor conocimiento del tema, con un 95% de probabilidad, se afirma que: Existe vínculo entre el manejo de los fondos del Estado y los grupos de interés en la empresa SEDA Huánuco. Estos hallazgos muestran que, los datos extraídos a través del Coeficiente de Correlación de Spearman, arrojaron un **1,000** en los trabajadores de SEDA, por ello hay una correlación positiva grande y perfecta, probándose la hipótesis específica 1, cumpliendo con objetivo específico 1, relacionado al problema específico 1.
3. En los encuestados el año 2020, respecto a conocer la Gestión Ambiental y la Evaluación de Desempeño, indagando el tema en la empresa de agua potable SEDA Huánuco, descubrimos la asociación entre dichas semi-variables, por eso, afirmamos con un 95% de probabilidad: Hay nexo entre la gestión ambiental y la evaluación de desempeño en la empresa SEDA Huánuco S. A. en la ciudad de Huánuco 2020. Estos hallazgos revelan que, los datos extraídos a través del Coeficiente de Correlación de Spearman, arrojaron un **1.000** en los trabajadores aludidos, por lo tanto, advertimos una



correlación positiva grande y perfecta, probando la hipótesis específica 2, cumpliéndose –también– el objetivo específico 2, conexo al problema específico 2.

4. El examen de las herramientas ambientales está asociado al desempeño ambiental en los trabajadores del Servicio de Agua Potable SEDA Huánuco S.A., según el grupo encuestados en el año 2020, ayudando a afirmar con un 95% de probabilidad: Es posible analizar la conexión entre las herramientas ambientales y el desempeño ambiental en la empresa SEDA Huánuco S. A. en la ciudad de Huánuco 2020. Estos hallazgos revelan que los datos extraídos a través del Coeficiente de Correlación de Spearman, es de **1.000**, por lo tanto, se advierte una correlación positiva grande y perfecta, probando la hipótesis específica 3, cumpliendo el objetivo específico 3, vinculado al problema específico 3.
5. En los trabajadores encuestados el año 2020, averiguamos saber si el Grado de Cumplimiento y el Compromiso hacia los Usuarios, tienen vínculo -entre sí-, en la empresa SEDA Huánuco, descubrimos la asociación entre dichas variables, por ello, sostenemos con un 95% de probabilidad: Existe nexo entre el grado de cumplimiento y el compromiso con los usuarios en la empresa SEDA Huánuco S. A., en la ciudad de Huánuco 2020. Estos hallazgos revelan, que los datos extraídos a través del Coeficiente de Correlación de Spearman, significaron un **1.000** en los trabajadores referidos, por lo tanto, advertimos una correlación positiva grande y perfecta, probando la hipótesis específica 4, cumpliendo el objetivo específico 4, ligado al problema específico 4.

## RECOMENDACIONES

1. Después del estudio realizado, podemos opinar, con cierta autoridad, que debe institucionalizarse la Auditoría Ambiental, y ser parte del Plan Anual de las Actividades de la empresa, como trabajo cotidiano, que realiza la Oficina de Control Institucional (OCI) de SEDA Huánuco, en resguardo de recursos del Estado.
2. Como fragmento de la cultura que posee la gente, se sabe que el manejo de los fondos del Estado, es un asunto crucial de toda empresa pública, por lo mismo, todas las entidades interesadas vinculadas con la empresa, se hallan en permanente fiscalización de los mismos, siendo por ello, que es necesaria una política transparente sobre el respecto en la empresa de agua potable de la ciudad.
3. La gestión ambiental y dentro de ello, la evaluación de desempeño, se hallan asociadas a la sostenibilidad, que la empresa está obligada a cumplir, como parte de las mega tendencias que tienen impacto en el mundo moderno y han sido asumidas en SEDA Huánuco, en cumplimiento de los nuevos objetivos del milenio.
4. Las herramientas ambientales tienen nexo con el desempeño ambiental (para la conservación del medio ambiente), debido a que estos estándares se someten a revisión permanente, debido a que sirven para calificarlas como aquellas que tienen responsabilidad, con la población local y mundial.
5. Luego de la investigación realizada, acerca del grado de cumplimiento y el compromiso con los usuarios del agua potable, podemos expresar que, a partir del Código de Buen Gobierno de la Empresa, se evidencia un notable avance sobre el particular, sin embargo, no debe bajar “la guardia”, en cuanto a seguir mejorando, en beneficio de todos los beneficiarios de este servicio de agua potable en Huánuco.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Andaluz, C. (2004). *DERECHO AMBIENTAL Ambiente Sano y Desarrollo Sostenible: Deberes y Derechos* (Primera ed.). Proterra.
- Añi, C. (2001). *Normas ISO relativas a la Auditoría de la Calidad Medio Ambiental* (Segunda ed.). Mantaro.
- Arévalo, S. (2014). *LA AUDITORÍA MEDIO AMBIENTAL EN LA DETERMINACIÓN DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EN LA EMPRESA MINERA GOLD FIELDS LA CIMA S.A.* [Tesis]. Lima.
- Basualdo, D. (2017). *CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCION DEL USUARIO DE LA EMPRESA SEDA HUANUCO S.A. EN EL DISTRITO DE PILLCOMARCA 2017.* [Tesis] UDH. Huánuco.
- Bureau Veritas Formación. (2009). *Auditorías Ambientales* (Segunda ed.). Madrid: Fundación Confemetal.
- Cajas, S., & León, G. (2019). *INFLUENCIA DE LA NORMA ISO 9001 SOBRE EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA EPS SEDA HUÁNUCO S.A., 2018.* [Tesis].  
<https://1library.co/document/zkw3wp4z-influencia-norma-iso-sistema-gestion-calidad-seda-huanuco.html>
- Castillo, M. (2014). *LA AUDITORÍA AMBIENTAL COMO INSTRUMENTO DE PREVENCIÓN DE LA CONTAMINACIÓN EN LAS EMPRESAS LAMINADORAS DE MADERA DE PUCALLPA.* [Tesis]. UNAS.
- Congreso de la República. (13 de octubre de 2005). *Ley General del Ambiente*. Recuperado el 6 de julio de 2019, de Congreso de la República: <http://www.congreso.gob.pe/>
- Congreso de la República. (30 de marzo de 2009). *Ley de Recursos Hídricos*. <http://www.minam.gob.pe/wp-content/uploads/2017/04/Ley-N%C2%B0-29338.pdf>

- Contraloría General de la República del Perú. (2008). *Guía de la Auditoría Ambiental Gubernamental 2008*. Lima: Imprenta de Contraloría General.
- Díaz , A., & Meza, G. (2016). *SOSTENIBILIDAD DEL SERVICIO DEL AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO DE LA COMUNIDAD DE UNION MINAS, DISTRITO DE TAMBO LA MAR – AYACUCHO - 2016*. [Tesis]. Huancayo.
- Fueltala, V. (2018). *EL MODELO DE GESTION MUNICIPAL Y SU INCIDENCIA EN LA PROVISIÓN DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO EN EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN MONTÚFAR*. [Tesis], 105.  
<https://repositorio.iaen.edu.ec/bitstream/24000/4885/1/Trabajo%20de%20Titulaci%C3%B3n%20Ver%C3%B3nica%20Fueltala%20G..pdf>
- Gray, R., Bebbington, J., & Walters, D. (1999). *Contabilidad y Auditoría Ambiental* (Primera ed.). (S. Mantilla, Trad.) ECOE Ediciones.
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la Investigación - Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta* (Primera ed.). México: Mc GrawHill Education.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2010). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw Hill.
- INEI. (2016). *Perú Formas de acceso al agua y saneamiento básico*. Informe técnico, INEI.  
[https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/boletin\\_agua\\_1.pdf](https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/boletin_agua_1.pdf)
- INEI. (2018). *Formas de acceso al agua y saneamiento básico*. Instituto Nacional de Estadística e Informática, Lima. INEI.  
<https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/boletin-el-agua-y-saneamiento.pdf>
- INEI. (2020). *Peásicorú: Formas de acceso al agua y al saneamiento básico*. Instituto Nacional de Estadística e Informática.

file:///E:/Nuevo%20Py%20de%20Rebmela/Nuevos%20recaudos/boletin\_agua\_2020\_8.pdf

Instituto Mexicano de Contadores Públicos. (2018). *Normas de Auditoría, para atestiguar, revisión y otros servicios relacionados* (Octava ed.). (C. d. IMCP, Ed.) México: Quad/Graphics.

Lizana, P. (julio de 2018). *Tratamiento de Aguas Residuales para el Caserío Villa Palambra*. [Tesis],  
[https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/3636/ING\\_605.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/3636/ING_605.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Mantilla, S. (2009). *Auditoría de Información Financiera* (Primera ed.). Bogotá: ECOE Ediciones.

Ministerio de Obras Públicas y Comunicación. (2018). *Plan nacional de agua potable y saneamiento*. DAPSAN.  
<https://www.mopc.gov.py/pnaps/pnaps.pdf>

Ministerio de Obras Públicas y Comunicaciones. (2010). *Actualización del Análisis Sectorial de Agua Potable y Saneamiento de Paraguay*.  
[https://www.paho.org/par/index.php?option=com\\_docman&view=download&alias=55-actualizacion-del-analisis-sectorial-de-agua-potable-y-saneamiento-de-paraguay&category\\_slug=ambiente-y-desarrollo&Itemid=253](https://www.paho.org/par/index.php?option=com_docman&view=download&alias=55-actualizacion-del-analisis-sectorial-de-agua-potable-y-saneamiento-de-paraguay&category_slug=ambiente-y-desarrollo&Itemid=253)

Municipalidad de Huánuco. (2019). Plan de Desarrollo Urbano de la Ciudad de Huánuco 2019 - 2029 – DIAGNÓSTICO. *Informe*, 396.  
<https://www.munihuanuco.gob.pe/intranetmunihco/archivos/l%20DIAGNOSTICO.pdf>

OCDE y G20. (2018). *Principios de Buen Gobierno Corporativo de la OCDE y del G20 2016* (Primera ed.).  
<https://www.oecd.org/daf/ca/corporategovernanceprinciples/37191543.pdf>

RBHCS. (2017). El servicio público de abastecimiento de agua en España (siglos XIX y XX): El proceso de competencias de los ayuntamientos.

(RBHCS, Ed.) *Revista Brasileira de Historia y Ciencias Sociales*, 9(18), 22.

Sánchez Camino, N. d. (2011). *EL MODELO DE GESTION Y SU INCIDENCIA*. [Tesis] Universidad Técnica de Ambato. Ambato.

Sánchez, L. E. (2009). *II CURSO INTERNACIONAL DE ASPECTOS GEOLÓGICOS DE PROTECCIÓN AMBIENTAL*. Sao Paulo.

SEDA Huánuco. (2018). Código de Buen Gobierno. *Código de Buen Gobierno*, 22.  
[https://www.sedahuanuco.com/pdf/codigo\\_etica\\_2018.pdf](https://www.sedahuanuco.com/pdf/codigo_etica_2018.pdf)

Sistema Nacional de Información Ambiental. (s.f.). *Perú Ministerio del Ambiente*. <https://sinia.minam.gob.pe/indicador/1000>

Soto, R. (2016). *LA AUDITORÍA AMBIENTAL Y LA GESTIÓN EN LOS RESIDUOS SÓLIDOS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LEONCIO PRADO 2016*. [Tesis] UDH.

Torres, Y. (2015). *PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN DE LA AUDITORÍA AMBIENTAL PARA SU APLICACIÓN EN EMPRESAS DISTRIBUIDORAS Y COMERCIALIZADORAS EN LA REGIÓN AREQUIPA*. [Tesis]. Arequipa.

# ANEXOS

## MATRIZ DE CONSISTENCIA

### Anexo 01

#### La Auditoría Ambiental y el servicio de agua potable en la Empresa SEDA Huánuco S.A. en la ciudad de Huánuco 2020

TITULO	FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES $y = f(x)$		DIMENSIONES E INDICADORES	DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN
La Auditoría Ambiental y el servicio de agua potable en la Empresa SEDA Huánuco S.A. en la ciudad de Huánuco 2020	<b>PROBLEMA GENERAL:</b>	<b>OBJETIVO GENERAL:</b>	<b>HIPOTESIS GENERAL:</b>	<b>VARIABLE GENERALES</b>			<b>TIPO DE INVESTIGACION</b>
	¿En qué medida la Auditoría Ambiental se relaciona con el servicio de agua potable en la Empresa SEDA Huánuco de la ciudad de Huánuco 2020?	Determinar en qué medida la Auditoría Ambiental se relaciona con el servicio de agua potable en la Empresa SEDA Huánuco de la ciudad de Huánuco 2020	La Auditoría Ambiental se relaciona con el servicio de agua potable en la Empresa SEDA Huánuco de la ciudad de Huánuco 2020	<b>VARIABLE 1(x):</b>	Auditoría Ambiental	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manejo de los Fondos del Estado</li> <li>• Gestión Ambiental</li> <li>• Herramientas Ambientales</li> <li>• Grado de Cumplimiento</li> <li>• Grupos de Interés</li> <li>• Evaluación de Desempeño</li> <li>• Desempeño Ambiental</li> <li>• Compromiso con los Usuarios</li> </ul>	<b>Investigación de tipo aplicada</b> , en este caso las teorías de la Auditoría Ambiental, se aplicarán para saber la relación que guarda con el servicio de agua potable en la Empresa SEDA Huánuco, en la ciudad de Huánuco.
	<b>PROBLEMA ESPECÍFICOS:</b>	<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS:</b>	<b>HIPOTESIS ESPECÍFICAS:</b>	<b>VARIABLE 2(y):</b>	Servicio de Agua Potable		<b>NIVEL DE INVESTIGACION</b>
	¿En qué forma el manejo de los Fondos del Estado está relacionado con los	Identificar en qué forma el manejo de los Fondos del Estado está	El manejo de los Fondos del Estado está relacionado con los Grupos de Interés en la	<b>VARIABLE 3 (x):</b>	Manejo de los Fondos del Estado	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manejo del medio ambiente</li> <li>• Cuidado del medio ambiente</li> </ul>	<b>Nivel correlacional:</b> Se buscará la relación de las dos variables generales y de las variables específicas.  <b>METODOS</b>



Grupos de Interés en la Empresa SEDA - HUÁNUCO S.A. de la ciudad de Huánuco 2020?	relacionado con los Grupos de Interés en la Empresa SEDA - HUÁNUCO S.A. de la ciudad de Huánuco 2020	Empresa SEDA - HUÁNUCO S.A. de la ciudad de Huánuco 2020			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conservación del medio ambiente</li> </ul>	<p><b>El Método analítico</b>, examinará descomponiendo cada una de las variables en dimensiones e indicadores, <b>y los otros métodos</b> irán, <b>el deductivo</b> (de lo general a lo particular) y <b>el inductivo</b> (de lo particular a lo general), ayudándonos a estudiar el estado actual del arte.</p>
¿De qué manera la Gestión Ambiental está vinculada con la Evaluación de Desempeño en la Empresa SEDA - HUÁNUCO S.A. de la ciudad de Huánuco 2020?	Explicar de qué manera la Gestión Ambiental está vinculada con la Evaluación de Desempeño en la Empresa SEDA - HUÁNUCO S.A. de la ciudad de Huánuco 2020	La Gestión Ambiental está vinculada con la Evaluación de Desempeño en la Empresa SEDA - HUÁNUCO S.A. de la ciudad de Huánuco 2020	<b>VARIABLE 4 (y):</b>	Grupos de Interés	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Usuarios de SEDA Huánuco</li> <li>• Trabajadores de SEDA Huánuco</li> <li>• Junta General y Directorio de la Empresa</li> </ul>	
			<b>VARIABLE 5 (x):</b>	Gestión Ambiental	<ul style="list-style-type: none"> <li>• políticas, planes, objetivos, metas, resultados</li> <li>• beneficios, alcance, cobertura, costos, controles</li> <li>• Anualmente se evalúa el desempeño del Gerente General</li> </ul>	
			<b>VARIABLE 6 (y):</b>	Evaluación de Desempeño	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Anualmente se evalúa el desempeño del Gerente de Línea</li> </ul>	<p><b>POBLACION</b></p> <p>La población está conformada por los trabajadores de SEDA Huánuco, que tienen formación de Contador Público</p>
¿En qué medida las Herramientas Ambientales tienen nexos con el	Determinar en qué medida las Herramientas Ambientales tienen	Las Herramientas Ambientales tienen nexos con el Desempeño Ambiental	<b>VARIABLE 7 (x):</b>	Herramientas Ambientales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• monitoreo, investigación, seguimiento</li> </ul>	<p><b>MUESTRA</b></p>

Desempeño Ambiental en la Empresa SEDA - HUÁNUCO S.A. de la ciudad de Huánuco 2020?	nexo con el Desempeño Ambiental en la Empresa SEDA - HUÁNUCO S.A. de la ciudad de Huánuco 2020	en la Empresa SEDA - HUÁNUCO S.A. de la ciudad de Huánuco 2020			<ul style="list-style-type: none"> <li>• control, uso, manejo, protección</li> <li>• La política abarca: ecoeficiencia, emisión de gases de efecto invernadero</li> <li>• Estrategia de sostenibilidad: Administración de los recursos hídricos, manejo de residuos, enfoque para enfrentar el cambio climático, instrumentos para conservar la biodiversidad, mecanismos de compensación para servicios</li> </ul>	La muestra está representada por Vásquez Ríos, Judith (Auditora), Chávez Vara, Juan (Auditor de Apoyo), Próspero Torres Acevedo, Dhumer Durand López, Manuel Robles Rojas, Víctor Mendoza Sánchez, Hilda Reynaga Martínez, Yaneth Villarreal, Rosario Olivas Pérez, Pablo Mariano Colmenares y Edwin Valverde Cabrera.
			<b>VARIABLE 8 (y):</b>	Desempeño Ambiental		
¿De qué manera el Grado de Cumplimiento tiene conexión con el Compromiso hacia los Usuarios en la Empresa SEDA - HUÁNUCO S.A. de la ciudad de Huánuco 2020	Establecer de qué manera el Grado de Cumplimiento tiene conexión con el Compromiso hacia los Usuarios en la Empresa SEDA - HUÁNUCO S.A. de la ciudad de Huánuco 2020	El Grado de Cumplimiento tiene conexión con el Compromiso hacia los Usuarios en la Empresa SEDA - HUÁNUCO S.A. de la ciudad de Huánuco 2020	<b>VARIABLE 9 (x):</b>	Grado de Cumplimiento	<ul style="list-style-type: none"> <li>• normas, políticas, planes, programas</li> <li>• proyectos, obras, actividades</li> </ul>	<b>TÉCNICA E INSTRUMENTO</b>
			<b>VARIABLE 10 (y):</b>	Compromiso con los Usuarios	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mecanismos de solución de reclamos</li> <li>• Decisiones relevantes</li> </ul>	Encuesta - Cuestionario

# CUESTIONARIO

## Anexo 02



### UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO ESCUELA DE POST GRADO



#### MAESTRÍA EN CIENCIAS CONTABLES

#### CUESTIONARIO 2020-UDH-EPG/AAC-MCC

Dirigido a los trabajadores -con formación en contabilidad- de SEDA Huánuco S. A., de la ciudad de Huánuco, que laboran en la empresa. ¡Gracias por tu colaboración!

**Instrucciones.** - Considerando que no existen respuestas verdaderas ni falsas, contesta sinceramente este Cuestionario, el ítem en el recuadro respectivo, marcando con un aspa (X) lo que a tu criterio es adecuado. Toma en cuenta que las valoraciones son diferentes para cada variable, de tal forma que en la **segunda parte** se identifica el servicio de agua potable y la **primera** es una referencia a la Auditoría Ambiental.

Nº Versión del Cuestionario: CUESTIONARIO 2020-UDH-EPG/AAC-MCC - 1

Código:

Para recabar la información, usamos la siguiente **ESCALA VALORATIVA**:

3 = Sí 2 = No sabe/No opina 1 = No

Código	ÍTEM o PREGUNTA	3	2	1
a	<b>AUDITORÍA AMBIENTAL</b>			
	<b>Dimensión 1: Manejo de los Fondos del Estado</b>			
	<b>Indicador: Objetivo de Auditoría 1</b>			
I-1	1. ¿En la auditoría ambiental, considera necesario informar acerca del manejo de los fondos del Estado que la empresa SEDA Huánuco destinó, en un periodo determinado, al manejo, cuidado y conservación del medio ambiente, en cumplimiento de las normas aplicables?			
I-2	2. ¿Considera Ud., que el manejo de fondos del Estado que la Empresa SEDA Huánuco dispone, está vinculado a los diversos Grupos de Interés ligados a la Empresa?			
	<b>Dimensión 2: Gestión Ambiental</b>			
	<b>Indicador: Objetivo de Auditoría 2</b>			
II-1	3. ¿En el trabajo de auditoría ambiental, estima conveniente determinar si la gestión ambiental que desarrolla la empresa SEDA Huánuco, se realiza considerando políticas, planes, objetivos, metas, resultados, beneficios, alcance, cobertura, costos y controles?			
II-2	4. ¿Estima Ud., que la Gestión Ambiental está asociada con la Evaluación de Desempeño en la Empresa SEDA - HUÁNUCO S.A?			
	<b>Dimensión 3: Herramientas Ambientales</b>			
	<b>Indicador: Objetivo de Auditoría 3</b>			
III-1	5. ¿Cree Ud., que la Auditoría Ambiental conseguirá determinar si los resultados previstos en el uso de herramientas ambientales, tales como monitoreo, investigación, seguimiento, control, uso, manejo, protección, entre otros, vienen lográndose oportuna y adecuadamente, y si estos resultados son incorporados en la toma de decisiones de la empresa SEDA Huánuco?			
III-2	6. ¿Considera que las Herramientas Ambientales tienen nexo con el Desempeño Ambiental en la Empresa SEDA - HUÁNUCO S.A. de la ciudad de Huánuco 2020?			

#### Dimensión 4: Grado de Cumplimiento

Indicador: Objetivo de Auditoría 4

- IV-1** 7. ¿En la empresa SEDA Huánuco, como parte de la auditoría ambiental, se buscará establecer el grado de cumplimiento de normas, políticas, planes, programas, proyectos, obras y actividades?
- IV-2** 8. ¿Estima que el Grado de Cumplimiento tiene conexión con el Compromiso hacia los Usuarios en la Empresa SEDA - HUÁNUCO S.A. de la ciudad de Huánuco 2020?

**Total**

**Puntajes Acumulados**

Para recoger información, empleamos la siguiente **ESCALA VALORATIVA**:

**3 = Sí 2 = No sabe/No opina 1 = No**

Código	ÍTEM o PREGUNTA	3	2	1
--------	-----------------	---	---	---

#### **b SERVICIOS DE AGUA POTABLE**

##### **Dimensión 1: Relacionamiento con Grupos de Interés**

Indicador: Estándar 27 GC

- I-1** 1. ¿Estima Ud., que respecto a los servicios de agua potable, la auditoría ambiental examinará las estrategias de relacionamiento contenidas en los planes, por cada grupo de interés, incluyendo a los responsables de su ejecución?
- I-2** 2. ¿Considera Ud., que la mencionada política se establece en concordancia con determinados criterios que define el Directorio, y se relacionan a la contribución o impacto en la sostenibilidad de la empresa?

##### **Dimensión 2: Evaluación de Desempeño**

Indicador: Estándar 32 GC

- II-1** 3. ¿Como auditor ambiental, estima que SEDA Huánuco evaluará el desempeño de la Gerencia General y Gerente de Línea sobre desempeño y sostenibilidad ambiental de la empresa?
- II-2** 4. ¿Cree Ud., que el proceso de evaluación de desempeño culmina con la retroalimentación individual para cada persona evaluada en la cual se exponen los resultados?

##### **Dimensión 3: Desempeño Ambiental**

Indicador: Estándar 33 GC

- III-1** 5. ¿Considera Ud., que la auditoría ambiental, examinará los indicadores de ecoeficiencia, emisión de gases del efecto invernadero, administración de los recursos hídricos, manejo de residuos, enfoque para enfrentar el cambio climático, instrumentos para conservar la biodiversidad, mecanismos de compensación para servicios; de la empresa SEDA Huánuco?
- III-2** 6. ¿Estima Ud., que la empresa establece y divulga una política específica para su desempeño ambiental como parte de su estrategia de sostenibilidad, en la cual estipula los objetivos específicos y mecanismos de relacionamiento con el medio ambiente y los compromisos que asume para su preservación, incluidas las responsabilidades para dichos fines?

Servicios de Agua Potable

#### Dimensión 4: Compromiso con los Usuarios

Indicador: Estándar 28 GC

IV-1

7. ¿Cree Ud., que la auditoría ambiental, evaluará el clima de confianza de los usuarios, en relación a las políticas de trato a los clientes y la solución de reclamos por los servicios de agua potable de SEDA Huánuco?

IV-2

8. ¿Sabe Ud., que se han adoptado políticas de trato responsable que establecen lineamientos para el trato justo, abarcando, una comunicación explícita al cliente de sus derechos, la transparencia en los temas de desempeño de la empresa prestadora, y sobre la toma de decisiones relevantes; así como mecanismos de solución de reclamos, ¿a fin de generar confianza en los usuarios?

Total

Puntajes Acumulados

Toda información que nos proporciones será procesada con la debida confidencialidad.

**FORMATO:** Huánuco,  
setiembre/octubre de 2020

Huánuco, setiembre/octubre de 2020

Muchísimas Gracias

Alember Angulo Chávez

**INVESTIGADOR EN AUDITORÍA**

#### BAREMO DE ESTIMACIÓN

### Anexo 03

<b>Escala de valores del Coeficiente de Correlación de Spearman</b>	
<b>Valores</b>	<b>Significados</b>
<b>. -1</b>	<i>Correlación negativa grande y perfecta</i>
<b>. - 0.90 a - 0.99</b>	<i>Correlación negativa muy fuerte</i>
<b>. - 0.7 a - 0.89</b>	<i>Correlación negativa fuerte</i>
<b>. - 0.4 a - 0.69</b>	<i>Correlación negativa moderada</i>
<b>. - 0.2 a - 0.39</b>	<i>Correlación negativa débil</i>
<b>. - 0.01 a - 0.19</b>	<i>Correlación negativa muy débil</i>
<b>. 0</b>	<i>No existe correlación alguna</i>
<b>. 0.01 a 0.19</b>	<i>Correlación positiva muy débil</i>
<b>. 0.2 a 0.39</b>	<i>Correlación positiva débil</i>
<b>. 0.4 a 0.69</b>	<i>Correlación positiva moderada</i>
<b>. 0.7 a 0.89</b>	<i>Correlación positiva fuerte</i>
<b>. 0.9 a 0.99</b>	<i>Correlación positiva muy fuerte</i>
<b>. 1</b>	<i>Correlación positiva grande y perfecta</i>

Adaptado de "Metodología de la Investigación" Hernández R. y Mendoza C. (2018:346)